



**PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

*Jl. Prof. Dr. Ing. B.J Habibie Desa Moutong Kecamatan Tilongkabila*

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN BONE BOLANGO**  
Nomor: 470/DKPS-BB/SK/09/ VI /2023

**TENTANG**

**REVIEW STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE BOLANGO**  
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Menimbang :

- a. Bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, perlu adanya Review Standar Pelayanan.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Review Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

Mengingat:

1. 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
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1766).
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 325);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bone Bolango Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
9. Peraturan Bupati Bone Bolango Nomor 34 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Penjabaran Tugas dan Fungsi, serta Tata kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

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

KEDUA : Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah:

1. Penerbitan kartu Keluarga;
2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI);
3. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
4. Penerbitan surat keterangan pindah WNI;
5. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
6. Pencatatan dan penerbitan Pencatatan Kematian;
7. Pencatatan dan penerbitan Pencatatan Perkawinan;
8. Pencatatan dan Penerbitan pembatalan Perkawinan;
9. Pencatatan dan penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
10. Pencatatan dan penerbitan Pembatalan Perceraian;
11. Pencatatan Pengangkatan Anak;
12. Pencatatan dan penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak;
13. Pencatatan dan penerbitan Akta Pengesahan Anak;
14. Pencatatan Perubahan Nama;
15. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil;
16. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;
17. Legalisasi dokumen Kependudukan;
18. Permintaan Data Penduduk;
19. Penerbitan Kembali Dokumen Kependudukan Karena Hilang/rusak;
20. Pendataan Penduduk yang rentang Administrasi Kependudukan.
21. Sistem Informasi Pelayanan Online (Simponi)

KETIGA : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Suwawa  
Pada tanggal : 08 Juni 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE BOLANGO



**OKTAVIANUS S.W. RAHMAN, M.Pd, M.Si**  
NIP.19711016 199801 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BONE BOLANGO

NOMOR : 470/DKPS-BB/SK/09/ VI /2023

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

**1. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)**

**I. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan  
(ServiceDelivery)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Penerbitan KK baru, dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a Formulir KK yang di tandatangani oleh kepala desa atau lurah,pemohon.</li><li>b Fotocopy KTP elektronik suami isteri (KK baru)</li><li>c Fotocopy bukunikah</li><li>d Surat keterangan menikah dari desa bagi yang tidak atau belum memiliki bukunikah.</li><li>e Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah/dating dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;</li><li>f Fotocopy ijin tinggal tetap bagi Orang Asing.</li></ul> <p>(2) Perubahan KK karena perubahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a Kklama;</li><li>b fotocopy Kutipan AktaKelahiran.</li></ul> <p>(3) Perubahan KK karena perubahan elemen data kependudukan (perubahan status perkawinan, perubahan nama, pekerjaan, agama, dan lain- lain) bagi penduduk WNI, wajib dilakukan perubahan setelah memenuhi syarat sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) KK lama;</li><li>b) fotocopy Kutipan Akta Perkawinan/BukuNikah;</li><li>c) fotocopy KutipanAkta Perceraian/Putusan Penetapan Pengadilan</li></ul>

		<p>tentang perceraian;</p> <p>d) fotocopy Kutipan Akta Kematian;</p> <p>e) fotocopy Kutipan Akta Kelahiran yang berdasarkan Penetapan Pengadilan (Catatan Pinggir);</p> <p>f) foto copy putusan perubahan agama dari lembaga yang berwenang;</p> <p>g) fotocopy dokumen pendukunglainnya.</p>
		<p>(4) Perubahan KK karena penambahan anggota bagi Orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap untuk menumpang KK WNI atau Orang Asing:</p> <p>a. KK lama atau KK yang ditumpang;</p> <p>b. Mengisi formulir isian KK yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga serta ditandatangani dan dicap Lurah/Kades;</p> <p>c. Fotocopy Pasport;</p> <p>d. foto copy Ijin Tinggal Tetap</p> <p>e. surat keterangan lapor diri dari Lurah /Kades.</p> <p>(5) Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi WNI dan OrangAsing:</p> <p>a. KKLama;</p> <p>b. fotocopy Kutipan Akta Kematian atau;</p> <p>c. surat keterangan pindah bagi penduduk WNI dan WNA yang pindah dalam wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia.</p> <p>(6) Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk WNI dan Orang Asing:</p> <p>a. Surat keterangan hilang dari kepolisian.</p> <p>b. KK yangrusak;</p> <p>c. fotocopy Dokumen Kependudukan dari salah satu anggota keluarga;</p> <p>d. fotocopy dokumen keimigrasian bagi orang asing.</p>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas administrasi melakukan pengecekan data, kemudian verifikator melakukan verifikasi berkas.</li> <li>b. Petugas Operator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon;</li> <li>c. petugas Operator melakukan perekaman data serta menerbitkan draft KK;</li> <li>d. Kepala seksi dan Kepala Bidang memeriksa dan membubuhkan paraf pada draft KK;</li> <li>e. operator mencetak dokumen KK;</li> <li>f. dokumen KK ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana untuk diserahkan kepada pemohon.</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Senin s/d Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen)</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, siang Siang Pukul 11.30 s/d 14.00 wita</li> </ul> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></li> <li>4. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek di tempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</li> </ul> </li> </ul>

**II. Komponen Standar Pelayanan Manufacturing (terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi )**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kabupaten Bone Bolango:</p> <p>Blangko Kartu Tanda Penduduk</p> <p>Komputer: 1 Unit</p> <p>unit Printer: 7 unit</p> <p>Jaringan: 2 unit</p>
3.	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>
4.	Pengawasan Internal	<p>Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Operator SIAK 12 orang</p> <p>2. Petugas Adm di Dinas 3 orang;</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP).</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai.</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Apabila Kartu Keluarga sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika ada nomor telepon pemohon maka akan dihubungi lewat telepon, jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidenter terkait program kegiatan pelayanan;</p> <p>2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

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

### I. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (ServiceDelivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Persyaratan penerbitan KTP Elektronik baru adalah sebagaiberikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau belumberusia 17 tahun tetapi sudah kawin/nikah atau sudah pernah kawin/nikah;</li><li>b. telah melaksanakan perekaman KTP Elektronik di tempat-tempat pelayanan perekaman;</li><li>c. surat keterangan telah melakukan perekaman KTP Elektronik dan membawa foto copy KK terbaru dan melampirkan Ijazah atau Akta Kelahiran;</li></ul> <p>(2) Persyaratan penerbitan KTP Elektronik luar domisili adalah sebagaiberikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau belumberusia 17 tahun tetapi sudah kawin/nikah atau sudah pernah kawin/nikah;</li><li>b. telah melaksanakan perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asalpenduduk;</li><li>c. surat keterangan telah melakukan perekaman KTP Elektronik dan membawa foto copy KK terbaru dan melampirkan Ijazah atau Akta Kelahiran;</li></ul> <p>(3). Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena hilang atau rusak bagi WNI dan Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap adalah sebagaiberikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat keterangan kehilangandari Kepolisian;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. KTP Elektronik yangrusak;</li> <li>c. FotocopyKK;</li> <li>d. fotocopy paspor dan Ijin TinggalTetap.</li> </ul> <p>(4). Persyaratan penerbitan KTP Elektronik karena pindah datang bagi penduduk WNI dan Orang Asing dengan ijin tinggal tetap adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a suratKeterangan Pindah WNI dan WNA/Keterangan PindahDatang;</li> <li>b. surat keterangan dating dari luar negeri bagi penduduk WNI yang dating dari luar negeri karenapindah;</li> <li>c. foto copy KKterbaru;</li> <li>d. KTP-el yang asli dari daerahasal.</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon membawa surat keterangan sudah melaksanakan perekaman dan foto copy KK terbaru ke Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil;</li> <li>b. Petugas admin melakukan pengecekan data kemudian verifikator melakukan verifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon kemudian operator melakukan pencetakandokumen;</li> <li>c. Pemohon menerimaKTP-el</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktupelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran ,Verifikasi Berkas dan PencetakanDokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul08.00 s/d 11.00 wita, siang Siang Pukul13.00 s/d 14.00wita</li> </ul> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15menit</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website:<a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.i</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi ksternal</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>
----	---	---

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ol>

2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan Kabupaten Bone Bolango: Blangko Kartu Tanda Penduduk Komputer: 11 unit Printer: 7 unit Jaringan: 2 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	d. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; e. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; f. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	- Operator SIAK 12 orang - Petugas Adm di Dinas 3 orang;
6.	Jaminan Pelayanan	- Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP); - Adanya Kode Etik Pegawai; - Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KTP-el sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika ada nomor telepon pemohon maka akan di hubungi lewat telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insiden terkait program kegiatan pelayanan; - Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

### 3. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK(KIA)

- *Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (ServiceDelivery)*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Persyaratan penerbitan KIA baru adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KIA diberikan kepada penduduk WNI dan anak dari Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap, yang berusia 0 sampai 17 tahun kurang 1 hari dan belum pernah kawin/menikah;</li> <li>b. fotocopy Kutipan Akta Kelahiran;</li> <li>c. fotocopy KK terbaru;</li> <li>d. fotocopy ijin tinggal tetap bagi anak Orang Asing;</li> <li>e. pasfoto ukuran 3x4 cm sebanyak 1 lembar bagi anak usia diatas 5 tahun sampai usia 17 tahun kurang 1hari.</li> </ol> <p>(2) Persyaratan penerbitan KIA karena hilang/rusak adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat keterangan hilang dari Kepolisian;</li> <li>b. fotocopy Kutipan Akta Kelahiran;</li> <li>c. fotocopy KK terbaru;</li> <li>d. fotocopy ijin tinggal tetap bagi anak Orang Asing;</li> <li>e. KIA yang rusak;</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Administrasi melakukan pengecekan data kemudian verifikator menerima dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon;</li> <li>2. Petugas operator melakukan scan foto anak yang memohon KIA berusia dari 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang dari 1hari;</li> <li>3. Petugas operator mencetak KIA;</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan/Jangka	a. Waktu Pelayanan :

	waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran ,Verifikasi Berkas dan PencetakanDokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, 13.00 s/d 14.00 wita</li> </ol> <p>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website:<a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.i">disdukcapil.bonebolangokab.go.i</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: capilbonbol2017@gmail.com</li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol>
		<p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006; c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas: Blangko KIA Komputer : 1unit Printer : 1unit Jaringan : 2unit AC :- Genset : 1unit Kamera : 1set Scanner : -
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan

4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KIA sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

#### 4. SURAT KETERANGAN PINDAH WNI

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Perpindahan WNI dalam satu Desa/Kelurahan, antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan: a. foto copy KK; b. foto copy KTP-el; (2) Perpindahan WNI antar Kecamatan dalam satu Kabupaten: a. Surat pengantar keterangan pindah dari Desa/Lurah b. foto copyKTP-el; (3) Perpindahan WNI antar Kabupaten/ Kota dalam satu Provinsi dan/atau Luar Provinsi: a. foto copy KK; b. foto copyKTP-el; c. SKPWNI dari daerah asal

2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>(1) Perpindahan WNI dalam satu Desa/Kelurahan, antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan:</p> <p>a. KK dan KTP-el pemohon</p> <p>(2) Perpindahan WNI antar Kecamatan dalam satu Kabupaten:</p> <p>a. KK dan KTP-el pemohon</p>
		<p>(3). Tata cara penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kabupaten dalam satu Provinsi atau Luar Provinsi:</p> <p>a. KK dan KTP el pemohon</p>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan:</p> <p>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</p> <p>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, Siang Pukul 13.00 s/d 14.00 wita</p> <p>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah WNI
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotaksaran</p> <p>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.i</a></p> <p>3. Telepon : +62 852-8389-5218</p> <p>4. Email: <a href="mailto:dapilbonbol2017@gmail.com">dapilbonbol2017@gmail.com</a></p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <p>1. Cek ditempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau fasilitas berada di Dinas</p> <p>Komputer : 1unit</p> <p>Printer : 1unit</p> <p>Jaringan : 1unit</p> <p>AC :</p> <p>Scanner : -</p>
3.	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>
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Pindah Datang dan Pendataan Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas

5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas Petugas Pelayanan di Dinas: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila SKPWNI sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

**5. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA KELAHIRAN** *Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(i) Persyaratan Pencatatan KelahiranWNI: a. Mengisi formulirF-2.01 untuk kelahiran dalam daerah b. Mengisi formulir F-2.02 untuk kelahiran luar daerah. c. Surat keterangan kelahiran dari bidan/dokter/RS d. SPTJM kelahiran dari desa atau kelurahan. e. Fotocopy KTP-el kedua orang tua. f. Fotocopy KK g. Fotocopy buku nikah/Akta Perkawinan atau SPTJM suami istri (bagi yang tidak punya buku nikah) h. Melampirkan Biodata Penduduk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (bagi

		<p>Kelahiran baru).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Foto copy KTP-el 2 (dua) orang saksi.</li> <li>j. Foto copy ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah.</li> </ul> <p>(2). Persyaratan Pencatatan Kelahiran orang asing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir permohonan.</li> <li>b. Surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/, Surat keterangan lahir dari Desa/Lurah.</li> <li>c. Fotocopy Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah orang tua; atau</li> <li>d. Surat Keterangan Kawin dari Desa/Lurah bagi orang tua yang perkawinannya sebelum tanggal 1 Oktober 1975.</li> <li>e. Melampirkan Biodata Penduduk yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana (bagi kelahiran baru).</li> <li>f. fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi.</li> <li>g. fotocopy ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah</li> <li>h. apabila salah satu atau kedua orang tuanya sudah meninggal dunia harus melampirkan fotocopy Kutipan Akta Kematian.</li> <li>i. Surat Keterangan Kematian apabila yang meninggal tidak ada dalam database/KK.</li> <li>j. Fotocopy Passport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>k. fotocopy visa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>l. pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6000;</li> </ul>
		<p>(3). Persyaratan Pencatatan Kelahiran yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir permohonan.</li> <li>b. Surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/ Surat keterangan lahir</li> </ul>

		<p>dari Desa/Lurah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Fotocopy KK dan KTP-el bagi yang menemukan anak tersebut.</li> <li>d. Berita acara Pemeriksaan Kepolisian.</li> <li>e. Melampirkan Biodata Penduduk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (bagi kelahiran baru).</li> <li>f. Fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi.</li> <li>g. fotocopy ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah</li> <li>h. Pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai Rp.6.000.</li> </ul> <p>(4). Persyaratan Pencatatan kelahiran di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir pencatatan peristiwa luar negeri.</li> <li>b. Surat keterangan yang di terbitkan oleh Kedutaan besar Republik Indonesia (KBRI) tentang peristiwa luar negeri.</li> <li>c. Fotocopy bukti peristiwa luar negeri dari Negara setempat dan menunjukkan aslinya serta diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia.</li> <li>d. foto copy passport yang telah di legalisir dan atau;</li> <li>e. fotocopy KTP- el suami istri.</li> <li>f. pemohon yang di wakili orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6000;</li> <li>g. Bagi WNA: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy passport yang telah di legalisir oleh imigrasi.</li> <li>2. Fotocopy Vissa yang telah di legalisir oleh Imigrasi.</li> <li>3. SKTT yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas admin melakukan pengecekan data kemudian verifikator melakukan verifikasi berkas, kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki atau dilengkapi.</li> <li>b. Petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan draft kutipan akta kelahiran.</li> <li>c. Koreksi draft kutipan akta kelahiran oleh pemohon, kalau benar diparaf kalau salah diperbaiki oleh operator.</li> <li>d. Petugas mencatat kedalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>e. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada draft kutipan akta kelahiran dan buku register.</li> <li>f. Operator mencetak kutipan aktakelahiran.</li> <li>g. Kepala Dinas menandatangani Kutipan Akta Kelahiran.</li> <li>h. Petugas loket menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.30 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, Siang Pukul 13.00 s/d 14.30 wita</li> </ul> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Akta Kelahiran

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: capilbonbol2017@gmail.com</li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>
----	---	--

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ol>

2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Register Akta Kelahiran  Blangko Kutipan Akta kelahiran  Komputer: 11 unit  Printer: 7 unit  Jaringan : 2 unit  AC: 1 unit  Genset: 1 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi;  b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;  c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>8 (delapan ) orang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi dan Validasi;</li> <li>- Operator Komputer</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);  2. Adanya Kode Etik Pegawai;  3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;  2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</p>

## 6. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTAKEMATIAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Persyaratan Pencatatan Kematian bagi Warga Negara Indonesia sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Mengisi formulir F-2.29.</li><li>Surat keterangan kematian dari desa atau kelurahan (asli).</li><li>KTP el suami istri (asli)</li><li>KK (asli).</li><li>Foto copy KTP-el 2 orang saksi.</li><li>Foto copy KTP el pelapor.</li></ol> <p>(2) Pencatatan kematian bagi Warga Negara Asing sebagaiberikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Surat Kematian (visum) dari dokter / petugas kesehatan, Surat Keterangan Kematian dari Desa/Lurah;</li><li>foto copy KK dan KTP yang bersangkutan bagi Orang Asing yang berstatus tinggal terbatas;</li><li>foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang meninggal;</li><li>SKTT yang bersangkutan bagi Orang Asing dengan status tinggal terbatas;</li><li>Dokumen imigrasi yang bersangkutan bagi Orang Asing dengan ijin singgah atau visa kunjungan.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>Petugas administrasi melakukan pengecekan data kemudian verifikator melakukan verifikasi berkas, kalau lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki.</li><li>Petugas operator membuat draft akta kematian dan merekam dalam data base kependudukan / menginput data.</li><li>Koreksi draft akta kematian oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah diperbaiki.</li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Petugas mencatat kedalam agenda berkas masuk</li> <li>e. Pejabat pelaksana dari kasie, kabid membubuhkan paraf pada akta kematian dan buku register.</li> <li>f. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango menerbitkan dan menandatangani akta kematian, setelah paraf seperti yang dimaksud pada hurufe.</li> <li>g. petugas menyerahkan akta kematian kepada pemohon;</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00s/d 11.00 wita, 14.00 wita</li> </ul> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kematian
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website:<a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: capilbonbol2017@gmail.com</li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ul> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindaklanjut dan Solusi permasalahan</li> </ul>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit AC : 1 unit Genset : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Verifikasi 2 orang</li> <li>- Operator Komputer 2 orang</li> </ul>

6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

## 7. PENCATATAN DAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	(1) Persyaratan Pencatatan perkawinan WNI: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir F-2.12</li> <li>b. Surat pengantar dari desa/ kelurahan mengenai N1, N2, N3, N4 diketahui camat</li> <li>c. Surat keterangan pemberkatan asli atau foto copy yang sudah dilegalisir dari gereja atau vihara parisisida.</li> <li>d. Surat keterangan belum pernah kawin dari kepala desa /lurah mengetahui camat (calon suami).</li> <li>e. Foto copy KTP el orang tua (calon suami dan istri).</li> <li>f. SK pendeta atau petugas pengukuran perkawinan.</li> <li>g. Surat pernyataan apabila pindah agama.</li> <li>h. Surat persetujuan orang tua untuk pindah agama.</li> <li>i. Foto copy akta kelahiran.</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>j. Foto copy KK keduamempelai;</li> <li>k. Fotocopy surat baptis bagi agama Kristen.</li> <li>l. Imunisasi TFT bagi calon mempelai calonperempuan.</li> <li>m. Pas Photo berdampingan ukuran 4x6 cm 4 (empat)lembar.</li> <li>n. Saksi 2 (dua) orang yang telah berumur 21 tahun.</li> <li>o. Fotocopy KTP-El pendeta yang meneguhkanperkawinan.</li> <li>p. Surat dibagi agama Kristen.</li> </ul> <p>(2) Persyaratan Pencatatan Perkawinan Orang Asing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>b. Fotocopy vissa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>c. Izin Konsultasi dan yang sudah diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh Lembaga penerjemah resmi.</li> <li>d. SKTT yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana</li> </ul>
		<p>(3). Persyaratan Pencatatan perkawinan di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir pencatatan peristiwa luar negeri.</li> <li>b. Surat keterangan yang di terbitkan oleh Kedutaan besar Republik Indonesia (KBRI) tentang peristiwa luar negeri.</li> <li>c. Fotocopy bukti peristiwa luar negeri dari Negara setempat dan menunjukan aslinya serta diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia.</li> <li>d. fotocopy passport yang telah di legalisir dan atau;</li> <li>e. fotocopy KTP- el suami istri.</li> <li>f. pemohon yang di wakili orang lain</li> </ul>

		dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6000;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas administrasi melakukan pengecekan data kemudian verifikator melakukan verifikasi berkas, kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang dikembalikan untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>b. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan draft perkawinan WNI dan WNA.</li> <li>c. Koreksi draft perkawinan WNI dan WNA oleh pemohon, kalau benar diparaf kalau salah diperbaiki oleh operator.</li> <li>d. Penandatanganan bukuregister.</li> <li>e. Petugas mencatat kedalam buku agenda berkas masuk.</li> <li>f. Kepala Seksi dan Kabid mengoreksi dan membubuhkan paraf pada draft perkawinan WNI dan WNA dan buku register.</li> <li>g. Operator mencetak kutipan akte perkawinan WNI dan WNA.</li> <li>h. Kepala Dinas menandatangani kutipan akta perkawinan WNI dan WNA.</li> <li>i. Petugas loket menyerahkan kutipan akta perkawinan WNI dan WNA</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen)</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, siang Siang Pukul 13.00 s/d 14.00 wita</li> </ul> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotaksaran</p> <p>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></p> <p>3. Telepon +62 852-8389-5218</p> <p>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</p> <p>c. Keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor: 18/PUU- XI/2013 tentang pembatalan ayat (1) dan (2) pasal 32 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tanggal 30 April 2013;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>f. Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>h. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: 472.11/2304/SJ tanggal 6 Mei 2013 tentang Tindak lanjut Pelaksanaan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XI/2013 tanggal 30 April 2013 tentang pembatalan ayat (1) dan (2) pasal 32 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;</p>

2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer:1unit Printer:1unit Jaringan: 1 unit AC: 1unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang PelayananPencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	3(tiga) orang di Dinas : - Petugas Pelayanan; - PetugasVerifikasi; - Operator Komputer;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagaiupaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

**8. PENCATATAN DAN PENERBITAN SURAT  
KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN**

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan pencatatan pembatalan perkawinan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keputusan Pengadilan Negeri yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap;</li> <li>b. Kutipan Akta Perkawinan suami dan isteri;</li> <li>c. Fotocopy KK;</li> <li>d. fotocopy KTP-el suami dan isteri;</li> <li>e. fotocopy Kutipan Akta Kelahiran yang bersangkutan;</li> <li>f. bagi WNI keturunan yang sudah ganti nama membawa Surat Bukti Ganti Nama;</li> <li>g. bagi Orang Asing membawa dokumen imigrasi dan STLD;</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan</li> <li>b. petugas operator memvalidasi data, dilanjutkan dengan menerbitkan draft surat keterangan pembatalan perkawinan.</li> <li>c. koreksi draft surat keterangan pembatalan perkawinan oleh Kepala Seksi dan Kabid, kalau benar diparaf kalau salah diperbaiki oleh operator.</li> <li>d. operator mencetak surat keterangan pembatalan perkawinan.</li> <li>e. Kepala Dinas menandatangani surat keterangan pembatalan perkawinan.</li> <li>f. Petugas loket menyerahkan surat keterangan pembatalan perkawinan.</li> </ul>

3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<p>1. Waktu Pelayanan:</p> <p>a. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</p> <p>b. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, Siang Pukul 13.00 s/d 14.00wita</p> <p>2. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotaksaran</p> <p>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></p> <p>3. Telepon : +62 852-8389-5218</p> <p>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer: 11 unit Printer : 6 unit Jaringan :2 unit AC :1 Unit Genset :1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil meliputi : - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer;

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>

## 9. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

### I. *Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>(1) Persyaratan Pencatatan Perceraian bagi WNI sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir permohonan.</li> <li>b. fotocopy salinan Keputusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap yang telah dilegalisir dan menunjukkan aslinya.</li> <li>c. Kutipan Akta Perkawinan asli</li> <li>d. fotocopy KTP-el pemohon.</li> <li>e. Asli dan foto copy Kartu Keluarga.</li> <li>f. pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6.000.</li> </ol> <p>(2). Persyaratan Pencatatan Perceraian Bagi Warga Negara Asing sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>b. Fotocopy Visa yang telah</li> </ol>

		dilegalisir oleh Imigrasi. c. SKTT yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyampaikan berkas permohonan kepetugasloket;</li> <li>b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, kalau lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk diperbaiki.</li> <li>c. Petugas operator membuat draft kutipan Akta Perceraian dan merekam dalam data base kependudukan/menginput data.</li> <li>d. Koreksi draft kutipan Akta Perceraian oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah di perbaiki.</li> <li>e. Penandatanganan buku register</li> <li>f. Petugas mencatat kedalam agenda berkas masuk</li> <li>g. Pejabat pelaksana dari kasie, kabid membubuhkan paraf pada kutipan Akta Perceraian dan buku register.</li> <li>h. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango menerbitkan dan menandatangani Akta Perceraian, setelah paraf seperti yang dimaksud pada huruf.</li> <li>i. Petugas menyerahkan kutipan Akta Perceraian kepada pemohon;</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktupelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, Siang Pukul 13.00 s/d 14.00wita</li> </ul> </li> <li>d. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perceraian
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p data-bbox="673 244 1445 451"> 1. Kotaksaran  2. Website:<a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a>  3. Telepon : +62 852-8389-5218  4. Email: capilbonbol2017@gmail.com  5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat </p> <p data-bbox="673 497 1445 612"> Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua)hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: </p> <ol data-bbox="673 626 1445 787" style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Komputer :1 unit            Printer: 1 unit            Jaringan:1 unit            Genset:-</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi            b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;            c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>4 (empat) orang di Dinas meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer;</li> <li>- Petugas Adm</li> </ul>

6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

#### 10. PENCATATAN DAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan Pencatatan Pembatalan Perceraian: a. Menyerahkan Salinan Putusan Pengadilan Negeri setempat; b. menyerahkan Kutipan Akta Perceraian; c. foto copy KTP-el yang bersangkutan; d. foto copy KK yang bersangkutan; e. bagi Warga Negara Asing membawa dokumen Imigrasi (Paspor) f. menyerahkan Fotocopy SKTT Bagi Orang Asing Tinggal Terbatas; g. menyerahkan Foto copy KTP dan KK.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. pemohon menyerahkan berkas permohonan</li> <li>b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, kalau lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk diperbaiki.</li> <li>c. Petugas operator membuat draft surat keterangan pembatalan perceraian.</li> <li>d. Koreksi draft surat keterangan pembatalan perceraian oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah diperbaiki.</li> <li>e. Petugas mencatat kedalam agenda berkas masuk</li> <li>f. Pejabat pelaksana dari kasie, kabid membubuhkan paraf pada surat keterangan pembatalan perceraian.</li> <li>g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bone Bolango menerbitkan dan menandatangani surat keterangan pembatalan perceraian, setelah paraf seperti yang dimaksud pada huruf f.</li> <li>h. Petugas menyerahkan surat keterangan pembatalan perceraian kepada pemohon;</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, Siang Pukul 13.00 s/d 14.00 wita</li> </ul> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian

6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: capilbonbol2017@gmail.com</li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>
----	--	--

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Komputer : 1 unit  Printer : 1 unit  Jaringan :  AC :</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>3 (tiga) orang di Dinas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi Namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>

## 11. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan pencatatan pengangkatan anak sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Mengisi formulir permohonan</li><li>b. Kutipan akta kelahiran asli</li><li>c. Kutipan akta perkawinan</li><li>d. Penetapan PN tentang pengangkatan anak</li><li>e. Fotocopy KTP-el pemohon</li><li>f. Fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi</li><li>g. KK pemohon</li><li>h. Pemohon yang mewakilkan melampirkan surat kuasa bermaterai 6000;</li><li>i. Bagi WNA agarmelengkapi:<ul style="list-style-type: none"><li>▢ Surat keterangan pengangkatan anak sesuai ketentuan yang berlaku dari Pengadilan Negeri</li><li>▢ Kutipan akta kelahiran anakWNA</li><li>▢ Fotocopy Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li><li>▢ Fotocopy vissa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li><li>▢ Izin Konsulat asli dan yang sudah diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh Lembaga penerjemah resmi.</li><li>▢ SKTT yang dikeluarkan olehInstansi Pelaksana;</li></ul></li></ol>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan</li> <li>b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, kalau lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk diperbaiki.</li> <li>c. Petugas operator membuat draft catatan pinggir pengangkatan anak dan merekam dalam data base kependudukan/ menginput data.</li> <li>d. Koreksi draft catatan pinggir pengangkatan anak oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah diperbaiki.</li> <li>e. Petugas mencatat kedalam agenda berkasmasuk</li> <li>f. Pejabat pelaksana dari kasie, kabid membubuhkan paraf pada catatan pinggir pengangkatan anak.</li> <li>g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango menerbitkan dan menandatangani catatan pinggir pengangkatan anak, setelah paraf seperti yang dimaksud pada huruf f.</li> <li>h. petugas menyerahkan catatan pinggir pengangkatan anak kepada pemohon</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan PencetakanDokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, siang SiangPukul 13.00 s/d 14.00 wita</li> </ul> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Kelahiran

6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> <li>6. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol> </li> </ol>
----	--	--

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer: 1 unit Printer : 1 Unit Jaringan: 1 Unit AC: 1 Unit

3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang di Dinas : - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi Namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin danberkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

## 12. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK

*Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (ServiceDelivery)*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan pelaporan pencatatan pengakuan anak sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Mengisi formulir permohonan</li><li>Surat Keterangan Perkawinanyangsah menurut hukum agama.</li><li>Surat Pernyataan Pengakuan Anak (F- 2.39) dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung bermaterai 6000.</li><li>Kutipan akta kelahiran asli.</li><li>fotocopy KK dan KTP-el ayah biologis dan ibukandung.</li><li>fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi.</li><li>pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6000;</li><li>bagi WNA agar melengkapi:</li><li>fotocopy Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li><li>fotocopy Vissa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li><li>SKTT yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana;</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon menyerahkan berkas permohonan</li><li>Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, kalau lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki.</li><li>petugas operator membuat draft catatan pinggir pengangkatan anak dan merekam dalam data base kependudukan / menginput data.</li><li>Koreksi draft catatan pinggir pengangkatan anak oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah diperbaiki.</li></ol>

		<p>e. Petugas mencatat kedalam agenda berkas masuk</p> <p>f. Pejabat pelaksana dari kasie, kabid membubuhkan paraf pada catatan pinggir pengangkatan anak.</p> <p>g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango menerbitkan dan menandatangani Kutipan Akta Pengakuan Anak.</p> <p>h. Petugas menyerahkan catatan pinggir pengangkatan anak kepada pemohon</p>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, siang Siang Pukul 13.00 s/d 14.00 wita</li> </ol> <p>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengakuan Anak
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.</li> </ol>
.		<p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cekditempat;</li> <li>2. Koordinasiinternal;</li> <li>3. Koordinasieksternal;</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusipermasalahan.</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer: 1 Unit Printer: 1 Unit AC: 1 Unit Jaringan: 1 Unit
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</li> </ul>

4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang di Dinas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi inter nprogram kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>

### 13. PENCATATAN DAN PENERBITAN KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Pencatatan pengesahan anak:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir permohonan.</li> <li>b. Akta perkawinan asli/Buku Nikah dan fotocopynya.</li> <li>c. Kutipan akta kelahiran asli.</li> <li>d. fotocopy KK dan KTP-el orangtua.</li> <li>e. fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi.</li> <li>f. pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6000;</li> <li>g. bagi WNA agar melengkapi:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ fotocopy Pasport yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>▢ Fotocopy Vissa yang telah dilegalisir oleh Imigrasi.</li> <li>▢ SKTT yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksanan;</li> </ul> </li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan</li> <li>b. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, kalau lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki.</li> <li>c. Petugas operator membuat draft catatan pinggir pengangkatan anak dan merekam dalam data base kependudukan/menginput data.</li> <li>d. Koreksi draft catatan pinggir pengangkatan anak oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah diperbaiki.</li> <li>e. Petugas mencatat ke dalam agenda berkas masuk</li> </ol>

		<p>f. Pejabat pelaksana dari kasie, kabid membubuhkan paraf pada catatan pinggir pengangkatan anak.</p> <p>g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango menerbitkan dan menandatangani Kutipan Akta Pengesahan Anak.</p> <p>h. Petugas menyerahkan catatan pinggir pengangkatan anak kepada pemohon</p>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin s/d Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen)</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, Siang Pukul 13.00 s/d 14.00 wita</li> </ol> <p>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengesahan Anak
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.i</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol>
.		<p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administras Kependudukan;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Komputer: 1 unit  Printer: 1 unit  Jaringan: 1 unit  AC :1unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</p> <p>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>3 (tiga) orang di Dinas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer;</li> </ul>

6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi Namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

#### 14. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan Pencatatan perubahan nama sebagai berikut: a. Penetapan dari Pengadilan Negeri; b. kutipan Akta Kelahiran dan Kutipan akta Catatan Sipil lainnya; c. KK dan KTP yang bersangkutan; d. SKTT, KTP dan KK bagi Orang Asing tinggal tetap; e. Membawa STLD dan Surat Keterangan dari perwakilan Negara yang bersangkutan bagi Orang Asing tinggal terbatas.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. pemohon menyerahkan berkas permohonan</li> <li>b. petugasmenerima berkas dan melakukan verivikasi dan validasi data, kalau lengkap di lanjutkan kalau kurang lengkap dikembalikan untuk diperbaiki.</li> <li>c. petugasoperator membuat draft catatan pinggir perubahan dan merekam dalam data base kependudukan / menginput data.</li> <li>d. Koreksi draft catatan pinggir perubahan oleh pemohon, kalau benar di paraf kalau salah diperbaiki.</li> <li>e. Petugas mencatat kedalam agenda berkasmasuk</li> <li>f. pejabat pelaksana dari kasie, kabid membubuhkan paraf pada draft catatan pinggir perubahan</li> <li>g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango menerbitkan catatan pinggir perubahan nama.</li> <li>h. petugas menyerahkan catatan pinggir perubahan nama kepada pemohon</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayananpukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen)</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, Siang Pukul13.00 s/d 14.00 wita</li> </ul> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	CatatanPinggirPerubahan Nama

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol> </li> </ol>
---	--	--

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer: 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit AC : 1 unit

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif;</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>3 (tiga) orang di Dinas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> <li>- Operator Komputer;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi Namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>

## 15. PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil karena kesalahan redaksional sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen autentik yang menjadi persyaratan penerbitan Akta Catatan Sipil</li> <li>b. Surat pernyataan yang bersangkutan tentang perubahan kesalahan redaksional</li> <li>c. foto copy KTP-el pemohon</li> <li>d. fotocopy KK</li> <li>e. pemohon yang diwakili oleh orang lain dilampiri dengan surat kuasa bermaterai 6000</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi dan menyerahkan formulir pembetulan Akta Catatan Sipil dengan melampirkan dokumen autentik yang menjadi persyaratan penerbitan akta pencatatan sipil</li> <li>b. Pejabat Pencatatan sipil membuat akta pencatatan sipil baru untuk menggantikan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan redaksional dan menarik serta mencabut akta pencatatan sipil lama pemohon.</li> <li>c. Pejabat Pencatatan Sipil membuat Catatan pinggir pada register yang dicabut akta pencatatan sipilnya</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00</li> </ol> </li> </ol>

		s/d 11.00 wita, Siang Pukul13.00 s/d 14.00 wita b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Pada Register Akta Pencatatan Sipil yang dicabut.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotaksaran 2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a> 3. Telepon : +62 852-8389-5218 4. Email: capilbonbol2017@gmail.com 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan, sarandan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek ditempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin–Kamis :08.00-14.00WITA b. b.Jum’at :08.00-14.00WITA c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besa rnasional libur

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Pendudukdan Pencatatan

		Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer: 1unit Printer: 1unit Jaringan:1unit AC: 1unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang di Dinas : - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi Namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

## 16. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Fotocopy Keputusan Presiden/Keputusan Menteri Hukum dan HAM tentang Perubahan Status Kewarganegaraan;</li><li>b. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran;</li><li>c. Fotocopy Kutipan Akta Perkawinan bagi yang sudah kawin/menikah;</li><li>d. Fotocopy KK;</li><li>e. Fotocopy KTP-el;</li><li>f. Fotocopy Kartu Izin Tinggal Tetap/Kartu Izin Tinggal Terbatas;</li><li>g. Fotocopy Paspor.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengisi Formulir Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan kemudian menyerahkan Formulir tersebut dengan melampirkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar kepada Petugas Pelayanan;</li><li>2. Petugas pelayanan memproses pencatatan perubahan Status Kewarganegaraan dalam buku pendaftaran dan membuat Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil;</li><li>3. Pemohon menerima Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberi Catatan Pinggir tentang Perubahan Status Kewarganegaraanserta menandatangani bukti penerimaan produk.</li></ol>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Waktu Pelayanan:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Senin s/d Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li><li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00s/d 11.00 wita, Siang Pukul 13.00s/d 14.00 wita</li></ol></li><li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li></ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.i</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: capilbonbol2017@gmail.com</li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin–Kamis :08.00-14.00WITA.</li> <li>b. Jum’at :08.00-14.00WITA</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan</li> </ol>

		Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer: 1unit Printer:1unit Jaringan: 1unit AC:1unit Genset: -
3.	Kompetensi Pelaksana	. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; . Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; . Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang meliputi: - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberi Catatan Pinggir tentang Perubahan Status Kewarganegaraan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksana survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

## 17. LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Menunjukkan ASLI dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi; b. Fotocopy dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar; 2. Petugas pelayanan memproses legalisasi dokumen kependudukan; 3. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi dan menandatangani tanda penerimaan produk.
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	a. Waktu Pelayanan : 1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen  2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, siang Siang Pukul 13.00 s/d 14.00 wita.  b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Dokumen Kependudukan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotaksaran 2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a> 3. Telepon : +62 852-8389-5218 4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a> 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat  Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2(dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek ditempat;

		2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.
--	--	---

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
		e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang meliputi: - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi;

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila legalisasi dokumen kependudukan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikandan peningkatan pelayanan.</li> </ol>

## 18. PERMINTAAN DATA PENDUDUK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan Izin Kepada Bupati dengan menyertakan maksud dan tujuan pengguna Data Pribadi Penduduk;</li> <li>2. Surat permohonan Kepada Kepala Dinas dengan menyertakan maksud dan tujuan pengguna Data Agregat Penduduk;</li> <li>3. Kepala Bidang menyetujui maksud dan tujuan pengguna Data Agregat Penduduk;</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa surat permohonan dan mengisi buku permintaan Data;</li> <li>2. Petugas melakukan konfirmasi kepada pengguna tentang maksud dan tujuan permintaan data;</li> <li>3. Petugas melakukan proses Pengolahan Data sesuai permintaan pengguna;</li> <li>4. Pengguna menerima Data yang dibutuhkan dalam waktu 1 (Satu) hari.</li> </ol>

3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, siang Siang Pukul13.00 s/d 14.00 wita</li> </ol> <p>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Data Penduduk
6.	Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website:<a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.i">disdukcapil.bonebolangokab.go.i</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email:<a href="mailto:dapilbonbol2017@gmail.com">dapilbonbol2017@gmail.com</a></li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
		b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. ATK 2. Komputer :1unit 3. Jaringan Internet 4. Printer :1unit 5. Server :1unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai pengelolaan Database Kependudukan; b. Disiplin dan taat waktu pelayanan; c. Bersikap sopan, ramah pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Administrator Data Base 2. Staf Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Adanya jaminan data rahasia pribadi penduduk;</li><li>b. Jika Data Penduduk sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon/Pengguna dihubungkan melalui telepon;</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li><li>2. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan;</li></ol>

19. PENERBITAN KEMBALI DOKUMEN KEPENDUDUKAN KARENA HILANG/RUSAK

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjukkan Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian</li> <li>b. Fotocopy dokumen kependudukan yang akan diganti.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar;</li> <li>2. Petugas pelayanan memproses dokumen kependudukan;</li> <li>3. Pemohon menerima dokumen yang telah dicetak dan menandatangani tanda penerimaan produk.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, siang Siang Pukul 13.00 s/d 14.00 wita.</li> </ol> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Dokumen Kependudukan yang hilang/rusak
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: capilbonbol2017@gmail.com</li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2(dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</li> <li>e. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif</li> <li>f. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP);</li> <li>5. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>6. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila legalisasi dokumen kependudukan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>4. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>

## 20. PENDATAAN PENDUDUK YANG RENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjukkan Surat keterangan kehilangan karena bencana alam dari Desa/Kelurahan</li> <li>b. Fotocopy dokumen kependudukan yang akan diganti.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar;</li> <li>2. Petugas pelayanan memproses dokumen kependudukan;</li> <li>3. simponi.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sd Kamis Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 14.00 wita (Pendaftaran, Verifikasi Berkas dan Pencetakan Dokumen</li> <li>2. Jumat Jam pelayanan pukul 08.00 s/d 11.00 wita, siang Siang Pukul 13.00 s/d 14.00 wita.</li> </ol> </li> <li>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Dokumen Kependudukan yang hilang/rusak
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotaksaran</li> <li>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : +62 852-8389-5218</li> <li>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></li> <li>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2(dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat;</li> <li>2. Koordinasi internal;</li> <li>3. Koordinasi eksternal;</li> <li>4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.</li> </ol>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> </ul>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Pelayanan;</li> <li>- Petugas Verifikasi;</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila legalisasi dokumen kependudukan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon jika ditelpon tidak diangkat maka petugas yang mengantar langsung ke Desa sesuai dengan alamatnya.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>5. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>6. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikandan peningkatan pelayanan.</p>
----	----------------------------	--

## 21. SISTEM INFORMASI PELAYANAN ONLINE (SIMPONI)

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Komputer / Laptop atau Hp Android</p> <p>b. Camera / scanner untuk foto Dokumen</p> <p>c. Koneksi internet minimal 512Kbps</p> <p>d. Email aktif</p> <p>e. Nomor handphone/ Whatsapp</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon menginput berkas persyaratan yang lengkap dan benar;</p> <p>2. Petugas pelayanan memproses dokumen kependudukan;</p> <p>3. Pemohon menerima dokumen yang telah ditandatangani secara elektronik melalui email dalam bentuk format PDF</p> <p>4. Pemohon bisa mencetak sendiri dengan ukuran kertas a4 80gr</p>
3.	Waktu Pelayanan/ Jangka waktu pelayanan	<p>a. Waktu Pelayanan Pendaftaran berkas:</p> <p>1. Senin sd Jumat Jam Pelayanan pukul 08.00 s/d 13.00 wita</p> <p>b. Jangka waktu pelayanan : 15 menit (Berkas Lengkap)</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	21 Jenis Layanan Dokumen Kependudukan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Kotaksaran</p> <p>2. Website: <a href="http://disdukcapil.bonebolangokab.go.id">disdukcapil.bonebolangokab.go.id</a></p> <p>3. Telepon :085241011474</p> <p>4. Email: <a href="mailto:capilbonbol2017@gmail.com">capilbonbol2017@gmail.com</a></p> <p>5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2(dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cek ditempat;</li> <li>• Koordinasi internal;</li> <li>• Koordinasi eksternal;</li> <li>• Tindak lanjut dan solusi permasalahan.</li> </ul>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – undang Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bone Bolango dan Kabupaten Pohuwato di Provinsi Gorontalo;</li> <li>b. Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>c. Undang –undang Nomr 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang – undang Nomr 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>f. Permendagri no 104 tahun 2019 tentang pendokumentasian administrasi kependudukan</li> <li>g. Permendagri no 109 tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> </ul>
2.	Sarana Prasaranadan/atau Fasilitas	Komputer Server, Komputer Client , Koneksi Internet, Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif</li> <li>c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dariKepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	5(lima) orang meliputi: - Admin, Petugas Cek Data, Petugas Verifikasi, Operator dan Petugas Arsiparis Data
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data sangat aman karena tersimpan di Komputer Server yang ada Di Dinas DUKCAPIL dan koneksi menggunakan Jasa Provider Pemerintah.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li><li>2. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li></ol>
----	----------------------------	---

Suwawa, 08 Juni 2024



KEPALA DINAS

OKTAVIANUS SW. RAHMAN, M.Pd, M.Si  
NIP. 197110161998011001



# **LAPORAN KEGIATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TAHUN 2023**

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Bone Bolango**

## I. Deskripsi Kegiatan

Pelaksanaan forum konsultasi publik dimaksudkan untuk menjaring aspirasi pemangku kepentingan pada tahap awal. Dengan tujuan untuk menghimpun aspirasi atau harapan para pemangku kepentingan terhadap prioritas dan sasaran pembangunan pada tahun yang direncanakan

Manfaat dilaksanakan FKP antara lain : menyelaraskan kemampuan penyelenggaraan layanan dengan harapan publik dan meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik

Berdasarkan undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang layanan publik bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Standar Pelayanan merupakan tolak 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. Prinsip penyusunan Standar Pelayanan yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara layanan antara lain :

- a. Sederhana yaitu mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, dan diukur dengan prosedur yang jelas
- b. Partisipatif yaitu melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya
- c. Akuntabel yaitu dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan
- d. Berkelanjutan yaitu terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan
- e. Transparansi yaitu dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
- f. Keadilan yaitu harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat

Sedangkan komponen Standar Pelayanan Publik berdasarkan Permenpan RB nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi 14 komponen yaitu 6 komponen *Service Delivery* dan 8 komponen *Manufacturing*.

6 komponen *Service Delivery* yang merupakan komponen terkait dengan proses penyampaian pelayanan antara lain :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- 8 komponen *Manufacturing* yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi antara lain :
1. Dasar Hukum
  2. Sarana prasarana/fasilitas
  3. Kompetensi pelaksana
  4. Pengawasan Internal
  5. Jumlah pelaksana
  6. Jaminan pelayanan
  7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  8. Evaluasi kinerja pelayanan

Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu kegiatan perbaikan standar pelayanan publik yang sudah disusun dengan mengundang pengguna layanan yaitu alumni, mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, ahli/praktisi, organisasi masyarakat dan media massa. Sebagai pengetahuan para pengelola layanan.

## II. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 08 Juni 2023.

### a. Rundown Acara Forum Konsultasi Publik

No	Waktu	Kegiatan
1.	08.45 sd 09.00	Persiapan Acara
2	09.00 sd 09.15	Pembukaan
3.	09.15 sd 12.00	Materi : Pelayanan Publik
4.	13.00 sd 13.30	Diskusi dan Tanya Jawab
5.	14.00 sd selesai	Penutupan dan Kesimpulan FKP

### b. Peserta Forum Konsultasi Publik

- Penyelenggara layanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Pengguna layanan Publik Tokoh masyarakat (Kepala Desa), unsur akademisi Mahasiswa, tokoh masyarakat, media masa dan bahkan dihadiri oleh Anggota Dewan selaku komisi 1, Asisten 1 Pemda Bone Bolango, Dosen/Pendidik.

### C. Dokumentasi Kegiatan



### D. Penutup

#### ➤ Hasil Kesepakatan Forum Konsultasi Publik

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik yang dihadiri oleh Asistensi 1, Komisi 1 DPRD Bone Bolango, Dosen/Tenaga Pendidik, tokoh-tokoh masyarakat, mahasiswa ,beberapa orang Kepada Desa dan unsur media masa menghasilkan mufakat antara penyelenggara dan pengguna layanan dimana hasil tersebut menjadikan perbaikan Standar Pelayanan yang akan dituangkan didalam Surat Keputusan Kepala Dinas. Beberapa masukan dari pengguna adalah Keterbukaan informasi terhadap masyarakat umum perlu ditingkatkan dengan kegiatan sosialisasi di media sosial, serta konsistensi antara penyelenggara layanan terhadap jangka waktu penyelesaian layanan yang telah ditentukan.

#### ➤ Evaluasi Kegiatan Forum Konsultasi Publik

Kegiatan Forum Konsultasi Publik perlu diadakan secara berkelanjutan untuk perbaikan Standar Pelayanan Publik dengan semakin meningkatnya jumlah layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

