

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No. 25/2023

Tanggal : 30 Agustus 2023

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2023

Nomor Urut : 09

STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pencatatan Kelahiran memenuhi syarat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none">Surat kelahiran dari bidan/dokter/penolong kelahiran dan atau suratBuku nikah/kutipan akta perkawinan orang tua atau bukti lain yang sah;Kartu keluarga (KK) orang tua; <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none">BAP dari kepolisian bagi anak baru lahir/ditemukan dan tidak diketahui asal-usulnya;Dokumen perjalanan RI dan/ atau dokumen perjalanan orang tua bagi orang asing;SPTJM kebenaran pasangan suami istri bagi yang tidak memiliki buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah tetapi status hubungan di kk menunjukkan suami istri;SPTJM kebenaran data kelahiran bagi yang tidak memiliki surat keterangan kelahiran. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Prosedur Pelayanan Pencatatan Kelahiran Secara Daring :</p> <ol style="list-style-type: none">Pernohon mengunduh aplikasi SLOATH Dukcapil Tomohon di playstore, registrasi akun dengan nama dan nomor handphone, membuka menu kelahiran, mengisi form di aplikasi, mengunggah persyaratan, mengecek secara berkala status / notifikasi;Petugas membuka aplikasi dan memverifikasi kebenaran data permohonan;Petugas mengentri data pernohon ke dalam aplikasi SIAK dan mengajukan sertifikasi tanda tangan elektronik;Kasi Kelahiran dan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil melakukan validasi data dan verifikasi sertifikasi tanda tangan elektronik;Kepala Dinas melakukan sertifikasi tanda tangan elektronik;Petugas mengirim file dokumen (kutipan akta kelahiran) via nomor handphone WhataApp kepada Pemohon ;Petugas mencetak register akta kelahiran ,Menyimpan arsip. <p>Keterangan: Bagi pernohon yang memiliki kendala penggunaan aplikasi dan kelengkapan persyaratan bisa melakukan pengajuan secara luring</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>Prosedur Pelayanan Pencatatan Kelahiran Secara Luring :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke unit pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; b. Petugas memverifikasi kebenaran data permohonan; c. Petugas mengentri data permohonan ke dalam aplikasi SIAK dan mengajukan sertifikasi tanda tangan elektronik; d. Kasi Kelahiran dan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil melakukan validasi data dan verifikasi sertifikasi tanda tangan elektronik; e. Kepala Dinas melakukan sertifikasi tanda tangan elektronik; f. Petugas mencetak Register dan Kutipan Akta Kelahiran; g. Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon; h. Menyimpan arsip. <p>Penjelasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. WNI mengisi formulir F-2.01. b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan kelahiran yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan). c. Dinas tidak menarik surat keterangan kelahiran asli. d. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya. e. WNI melampirkan Fotokopi KK untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. f. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01; g. Dinas menerbitkan kutipan akta kelahiran. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak syarat dinyatakan lengkap oleh Petugas, kecuali terdapat kendala teknis |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak ada biaya / Gratis |
| 5. | Produk pelayanan | Akta Kelahiran |
| 6. | Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; b. Media telepon dinas: (0431) 3101760 c. WhatsApp Group : Dukcapil Tomohon d. Website : www.disdukcapil.tomohon.go.id e. E-mail : disdukcapil.tomohon@gmail.com f. Facebook ; dukcapil tomohon g. Instagram : dukcapil_tomohon h. Aduan Dukcapil Tomohon : https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9 h. SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). |

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (**Manufacturing**), meliputi:

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan, i. Permendagri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan AC, TV, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktasi, Toilet umum, Fasilitas Difable (Kursi Roda dan Unit Pelayanan difabel) Permen dan Air Minum; b. Seperangkat Komputer dengan jaringan internet dan aplikasi SIAK; c. Kertas HVS Putih A4 ukuran 80 gram; d. Printer |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Mampu menguasai komputer dengan aplikasi SIAK; b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan; Bersikap ramah dengan para pemohon; |
| 4. | Pengawasan | <ul style="list-style-type: none"> a. Sistem pengawasan internal dari atasan langsung dan tidak langsung; b. Pengawasan dari Inspektorat Kota Tomohon; c. Pengawasan dari masyarakat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>6 (enam) orang di Dinas 44 (empat puluh empat) orang di Kelurahan</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Motto atau slogan "Melayani Dengan Hati Yang Tulus" b. Budaya kerja "Humanis, Empati, Berintegritas, Aktif, Taat Aturan" c. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan; d. Adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang dan server sudah sesuai standar keamanan; b. Jaminan kerahasiaan data penduduk; c. Dokumen dijamin keabsahannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan; b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |



 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON



ALBERT J. TULUS, SH
 PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c
 NIP. 19650616 199303 1 008