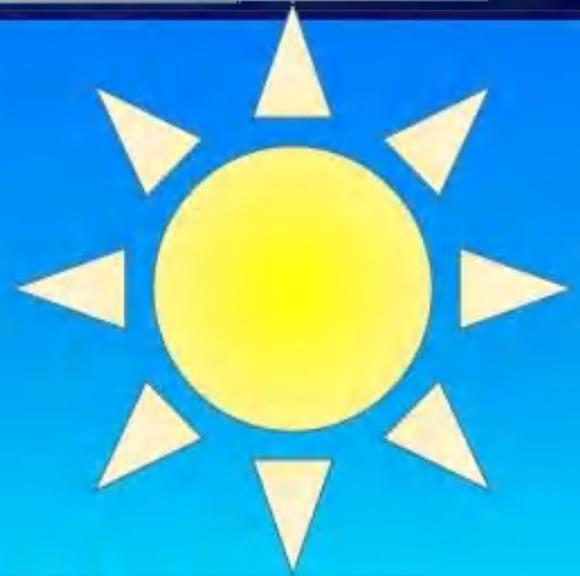


KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TRENGGALEK
NOMOR
188.45/198/406.017/2022



STANDART PELAYANAN PUBLIK

ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TRENGGALEK**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TRENGGALEK**



**PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Brigjend Soetran Nomor 17, Telepon (0355) 791160
TRENGGALEK

**KEPUTUSAN Ptt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TRENGGALEK**

NOMOR : 188.45/198/406.017/ 2022

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TRENGGALEK
TAHUN 2022**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TRENGGALEK,**

Menimbang : bahwa dalam rangka Pelaksanaan ketentuan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek, maka dalam rangka penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik perlu adanya Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019);

2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3474) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5056);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);

4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2004, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4389);

5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4634);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1954 tentang Pelaksanaan Pengawasan Orang Asing yang berada di Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4139);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1975 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3050);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1994 tentang Pengawasan Orang Asing dan Tindakan Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3562);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4578);
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354)

13. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;
14. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
15. Keputusan Presiden Nomor 56 Tahun 1996 tentang Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia;
16. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2009 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2011;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1789)
21. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Trenggalek (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 2 Seri D);
22. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek;

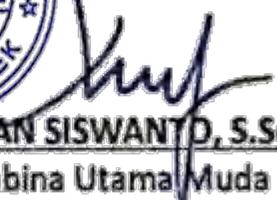
MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Trenggalek sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini ;

- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU meliputi :
1. Penerbitan Biodata Penduduk
 2. Penerbitan Kartu Keluarga
 3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
 4. Penerbitan Kartu Identitas Anak
 5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI Dalam Wilayah NKRI
 6. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk WNI Dalam Wilayah NKRI
 7. Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal Untuk Orang Asing
 8. Penerbitan Surat Keterangan Pelaporan Pencatatan Sipil Wni Dari Luar Wilayah NKRI
 9. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
 10. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
 11. Penerbitan Akta Kelahiran
 12. Penerbitan Akta Kematian
 13. Penerbitan Akta Perkawinan
 14. Penerbitan Akta Perceraian
 15. Penerbitan Akta Pengakuan Anak
 16. Penerbitan Akta Pengesahan Anak
 17. Penerbitan Surat Keterangan Konfirmasi Data Penduduk
 18. Penerbitan Surat Keterangan Keabsahan Akta Pencatatan Sipil
 19. Pelayanan Update Data Kependudukan
 20. Penerbitan Berita Acara Hasil Verifikasi Data Kependudukan
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
- KEEMPAT : Dengan berlakunya Keputusan Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek maka Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek Nomor : 188.45/136 /406.017/2019 dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Di tetapkan di Trenggalek
pada tanggal, 7 September 2022

Plt. KEPALA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK
DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
TRENGGALEK

EDIF HAYUNAN SISWANTO, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710609 199201 1 002

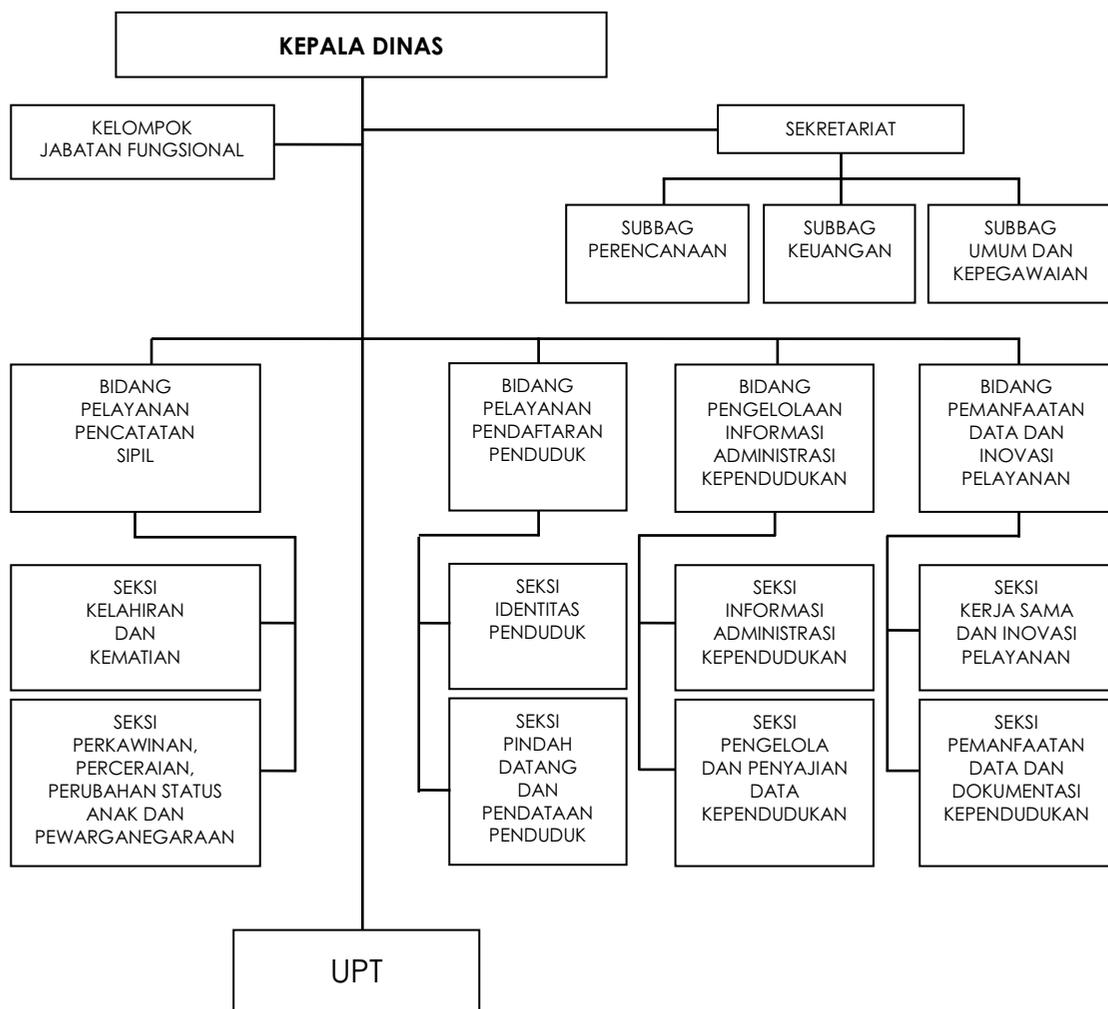
LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK
NOMOR : 188.45/ 198 /406.017/2022
TANGGAL : 7 September 2022

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TRENGGALEK**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1.1. Gambaran Umum

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Trenggalek. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek adalah sebagai berikut :



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek sebagai salah satu organisasi pemerintah daerah Kabupaten Trenggalek dalam penyelenggaraan operasionalnya juga merupakan satu kesatuan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sebagai pedoman penyelenggaraan operasionalnya, ditetapkan Rencana Kerja (Renja) sebagai bagian dari Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) sebagai penjabaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Trenggalek.

Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek selaras dengan 3 (tiga) Program Strategis Nasional tertib database, tertib Nomor Induk Kependudukan dan tertib dokumen kependudukan serta Misi Pembangunan Kabupaten Trenggalek sebagaimana tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Trenggalek Tahun 2016 - 2021 yang ke Satu Yaitu **“Meningkatkan kinerja birokrasi yang bersih, kompeten dan profesional dalam memberikan pelayanan prima masyarakat”**.

1.2 Sumber Daya Manusia

Untuk mendukung tugas fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, maka didukung oleh Sumber Daya Manusia berjumlah 79 (delapan puluh) orang, terdiri dari 49 (empat puluh sembilan) laki-laki dan 30 (dua puluh delapan) perempuan. Dari jumlah sebagaimana dimaksud yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah sejumlah 51 (lima puluh satu) orang dan dibantu tenaga penunjang kegiatan sejumlah 28 (dua puluh tujuh) orang. Selanjutnya karyawan/karyawati yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) dikelompokkan berdasarkan golongan ruang adalah sebagai berikut :

**Jumlah karyawan/karyawati Status ASN Lingkup
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Trenggalek
Berdasarkan Golongan Ruang, Kondisi Maret 2022**

No	Golongan Ruang	Jumlah Pegawai
1	Golongan IV	4 orang
2	Golongan III	30 orang
3	Golongan II	17 orang
Jumlah		51 orang

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa karyawan dan karyawati lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek berdasarkan golongan ruang paling banyak adalah golongan III

Selanjutnya apabila dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan adalah sebagai tabel berikut :

**Jumlah Karyawan karyawati
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek
berdasarkan jenjang pendidikan**

No	Jenjang Pendidikan Terakhir Yang Ditamatkan	Jumlah Pegawai
1	PascaSarjana / S2	2 orang
2	Sarjana / S1	38 orang
3	Diploma III / D.III	11 orang
4	SMU / SMK/MA	26 orang
5	SMP/ MTs	2 orang
Jumlah		79 orang

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa karyawan dan karyawati lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek paling banyak dengan lulusan pendidikan terakhir adalah setingkat Sarjana (S1) sejumlah 38 orang. Kondisi ini diharapkan signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan.

BAB II

STANDAR PELAYANAN

2.1 PENERBITAN BIODATA PENDUDUK

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Pelayanan Biodata Penduduk WNI dalam wilayah NKRI
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-01 dan F1.02
 - 2) Surat pengantar dari rukun tetangga dan rukun warga
 - 3) Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
 - 4) Dokumen bukti golongan darah
 - 5) Bukti pendidikan terakhir.
- b) Pelayanan biodata Penduduk WNI yang datang dari luar wilayah NKRI karena pindah setelah Penduduk melakukan pelaporan dan belum memiliki NIK:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-01 dan F1-02
 - 2) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan
 - 3) surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia.
- c) Pelayanan biodata Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal terbatas atau Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap setelah Penduduk melakukan pelaporan:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-01 dan F1-02
 - 2) Dokumen Perjalanan; dan
 - 3) kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap.
- d) Pelayanan biodata Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal terbatas yang berubah status menjadi izin tinggal tetap, setelah Penduduk melakukan pelaporan:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-01 dan F1-02
 - 2) Dokumen Perjalanan;
 - 3) surat keterangan tempat tinggal; dan
 - 4) kartu izin tinggal tetap.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi Formulir F-1-01 dan F-1.02 dan dilengkapi dengan persyaratan sesuai dengan ketentuan
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator memproses entry data permohonan biodata
- d) Validasi dari validator
- e) Penandatanganan Elektronik Biodata oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek
- f) Pengiriman file biodata kepada email pemohon atau operator mencetak Biodata yang sudah jadi kemudian diserahkan kepada Pemohon.

3. Jangka waktu pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak dinyatakan lengkap dan benar oleh Verifikator, pemohon dapat menerima dokumen Biodata

4. Biaya/tariff

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk pelayanan

Produk pelayanannya berupa file atau Dokumen Biodata Penduduk

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website ([https://:dukcapil.trenggalekkab.go.id](https://dukcapil.trenggalekkab.go.id))
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Pengoperasian Komputer

4. Pengawasan internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final dokumen biodata oleh Kasi/ Kabid yang membidangi

5. Jumlah pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 14 (empat belas) orang

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi 1 orang
- f) Petugas distribusi 2 orang
- g) Pejabat TTE 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial. Apabila ada kesalahan pengetikan dan keterlambatan pelayanan Biodata dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek on line, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.2. PENERBITAN KARTU KELUARGA

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Pelayanan KK Baru :
 - 1) Isian F.1.02 dan F.1.01
 - 2) FC buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;
 - 3) Surat keterangan pindah/ surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI;
 - 4) Surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten / Kota bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena pindah;
 - 5) Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.
- b) Pelayanan KK baru untuk Penduduk Orang Asing:
 - 1) Isian F.1.02 dan F.1.01
 - 2) izin tinggal tetap;
 - 3) FC buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain; dan
 - 4) surat keterangan pindah bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- c) Pelayanan Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK karena kelahiran anggota :
 - 1) Isian F.1.02 dan F.1.01
 - 2) KK lama.
 - 3) FC Kutipan Akta Kelahiran/ Surat Keterangan Kelahiran Penolong Persalinan
- d) Pelayanan Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK karena kematian anggota :
 - 1) Isian F.1.02 dan F.1.01
 - 2) KK lama.
 - 3) FC Kutipan Akta Kematian/ Surat Keterangan Kematian

- e) Pelayanan Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk Warga Negara Indonesia :
 - 1) Isian Formulir Permohonan F.1.02 dan F.1.3
 - 2) Kartu Keluarga (KK) yang akan ditumpang .
 - 3) Surat Keterangan Pindah Datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 - 4) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

- f) Pelayanan KK karena hilang bagi penduduk :
 - 1) Isian Formulir Permohonan F.1.02
 - 2) Surat Keterangan hilang dari Kepolisian
 - 3) FC dokumen kependudukan dari Kepala Keluarga atau salah satu anggota keluarga
 - 4) Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing.

- g) Pelayanan KK karena rusak bagi penduduk :
 - 1) Isian Formulir Permohonan F.1.02
 - 2) Kartu Keluarga yang rusak.
 - 3) FC dokumen kependudukan dari Kepala Keluarga atau salah satu anggota keluarga
 - 4) Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing.

- h) Pelayanan KK karena perubahan elemen data kependudukan :
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1.02 dan F1-06
 - 2) Kartu Keluarga lama/ Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.
 - 3) Dokumen pendukung perubahan elemen data.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dilengkapi dengan Formulir Permohonan F1.02 dan atau F1.01 dan atau F.1 - 06 dan didukung berkas persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator entry data dalam sistem layanan berdasarkan berkas persyaratan
- d) Validator melaksanakan validasi konsep final Kartu Keluarga operator.
- e) Penandatanganan Elektronik Kartu Keluarga (KK) oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
- f) Pengiriman file Kartu Keluarga ke email pemohon atau Cetak Kartu Keluarga oleh operator cetak

- g) Kartu Keluarga (KK) yang dicetak di dinas kemudian diserahkan kepada Pemohon.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empu belas) hari sejak dinyatakan lengkap dan benar oleh Verifikator, pemohon dapat menerima email file Kartu Keluarga (KK) atau dokumen Kartu Keluarga (KK)

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya berupa file atau dokumen Kartu Keluarga

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final dokumen Kartu Keluarga oleh Kasi/ Kabid yang membidangi

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 18 orang terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi / TTE 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan dan keterlambatan pelayanan Kartu Keluarga (KK) dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan (jika pemohon menyertakan amplop berperangko cukup dan lengkap dengan alamat tujuan), namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelayanan

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.3 PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Pelayanan KTP baru bagi WNI:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-02
 - 2) Sudah perekaman biometrik KTPel
 - 3) Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun/ sudah kawin/ pernah kawin
 - 4) FC KK
- b) Pelayanan KTP-el baru bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap :
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-02
 - 2) Sudah Perekaman Biometrik
 - 3) Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun/ sudah kawin/pernah kawin
 - 4) FC KK
 - 5) Dokumen Perjalanan
 - 6) Kartu Izin Tinggal Tetap.
- c) Pelayanan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk WNI dan WNA yang memiliki Surat Ijin Tinggal Tetap, dalam wilayah NKRI:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-02
 - 2) Surat keterangan pindah dari Disdukcapil Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/ Kota daerah asal
 - 3) FC KK.
- d) Pelayanan KTP-el karena pindah datang bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1.02
 - 2) Surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia
 - 3) FC KK.
- e) Pelayanan KTP-el karena perubahan data bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-02
 - 2) FC KK;
 - 3) KTP-el lama;
 - 4) kartu izin tinggal tetap; dan

- 5) surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
- f) Pelayanan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-02
 - 2) FC KK;
 - 3) KTP-el lama;
 - 4) Dokumen Perjalanan; dan
 - 5) Kartu Izin Tinggal Tetap.
- g) Pelayanan KTP pengganti karena Rusak :
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-02
 - 2) KTP lama yang rusak.
 - 3) FC Kartu Keluarga (KK).
- h) Penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI atau Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-02
 - 2) Surat keterangan hilang dari kepolisian;
 - 3) KTP-el yang rusak;
 - 4) FC KK;
 - 5) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan; dan
 - 6) Kartu Izin Tinggal Tetap.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi Formulir Permohonan F1.02 yang dilengkapi dengan berkas persyaratan sesuai ketentuan
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator memproses permohonan KTP-el
- d) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang sudah jadi kemudian diserahkan kepada Pemohon.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar oleh Verifikator, pemohon dapat menerima Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau Surat Keterangan Pengganti Kartu Tanda Penduduk Elektronik

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website ([https://:dukcapil.trenggalekkab.go.id](https://dukcapil.trenggalekkab.go.id))
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan sebanyak 15 orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 2 orang
- d) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan dan keterlambatan pelayanan KTP-el dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan (jika pemohon menyertakan amplop berperangko cukup dan lengkap dengan alamat tujuan), namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelayanan

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.4 PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Pelayanan KIA untuk anak dibawah 5 (lima) tahun:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-02
 - 2) FC kutipan akta kelahiran dan menunjukan kutipan akta kelahiran aslinya;
 - 3) Foto Copy KK orang tua/Wali;
 - 4) Foto Copy KTP el kedua orang tuanya/wali.

- b) Pelayanan KIA untuk anak usia 5 (lima) tahun s.d. usia 17 (tujuh belas tahun) kurang 1 (satu) hari
 - 1) Isian Formulir Permohonan F1-02
 - 2) FC kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya;
 - 3) Foto Copy KK orang tua/Wali;
 - 4) Foto Copy KTPel kedua orang tuanya/wali; dan
 - 5) Pas foto Anak berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 2 (dua) lembar.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan dilengkapi isian form pengajuan KIA
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator entry data ke sistem layanan KIA
- d) Validasi oleh validator
- e) Tanda tangan elektronik oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek
- f) Operator mencetak Kartu Identitas Anak
- g) KIA yang sudah jadi kemudian diserahkan kepada Pemohon.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar oleh Verifikator, pemohon dapat menerima Kartu Identitas Anak (KIA)

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah Kartu Identitas Anak (KIA)

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website ([https://:dukcapil.trenggalekkab.go.id](https://dukcapil.trenggalekkab.go.id))
- c) Email, (dukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;

- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian konsep final KIA oleh Kasi/Kabid yang membidangi

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 19 orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 2 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi/ TTE 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan dan keterlambatan pelayanan KIA dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek online , namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelayanan

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.5 PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH PENDUDUK WNI DALAM WILAYAH NKRI

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

Pelayanan Pindah Umum keluar kabupaten dalam wilayah NKRI:

- 1) Isian Formulir Permohonan F1-03
- 2) KK asli
- 3) FC KTP

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan dilengkapi persyaratan sesuai dengan mengisi blangko F1-03 ketentuan lewat loket pelayanan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Petugas operator memproses permohonan Surat Keterangan Pindah
- d) Validasi oleh validator.

- e) Penandatanganan Elektronik Surat Keterangan Pindah WNI oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek
- f) Pengiriman email SKPWNI kepada pemohon atau operator mencetak SKPWNI kemudian menyerahkan kepada Pemohon untuk diserahkan di daerah tujuan

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap, pemohon dapat menerima Surat Keterangan Pindah WNI dalam wilayah NKRI

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI Dalam Wilayah NKRI

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website ([https://:dukcapil.trenggalekkab.go.id](https://dukcapil.trenggalekkab.go.id))
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil

- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final Surat Keterangan Pindah WNI dalam wilayah NKRI adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 7 orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Petugas pengolah 2 orang
- c) Validator 1 orang
- d) Legalisasi 1 orang
- e) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian Surat Keterangan Pindah WNI yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek online, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelayanan

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.6 PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG PENDUDUK WNI DALAM WILAYAH NKRI

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Pelayanan untuk Pindah Datang WNI dalam wilayah NKRI
 - 1) Surat Keterangan Pindah WNI dari daerah asal bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 - 2) KTP-el asli
- b) Pendaftaran pindah datang Penduduk Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap:
 - 1) KK;
 - 2) KTP el;
 - 3) Dokumen Perjalanan; dan
 - 4) Kartu Ijin Tinggal Tetap.
- c) Pendaftaran pindah datang Penduduk Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas :
 - 1) Surat Keterangan Tempat Tinggal;
 - 2) Dokumen Perjalanan, dan
 - 3) Kartu Ijin Tinggal Terbatas.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dilengkapi dengan membawa Surat Keterangan Pindah WNI dari daerah asal.

- b) Verifktaor menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Petugas operator entry data ke sistem layanan SKDWNl
- d) Validasi oleh validator.
- e) Penandatanganan Elektronik Surat Keterangan Pindah Datang WNI oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek atau pejabat yang diberi pelimpahan kewenangan.
- f) Pengirimam email SKDWNl kepada email pemohon atau operator mencetak SKDWNl dan menyerahkan kepada Pemohon.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak dinyatakan lengkap dan benar oleh Verifikator, pemohon dapat menerima Surat Keterangan Pindah Datang WNI

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk WNI Dalam Wilayah NKRI

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://:dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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

- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final Surat Keterangan Pindah Datang WNI dalam wilayah NKRI adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 7 orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Petugas pengolah 2 orang
- c) Validator 1 orang
- d) Legalisasi 1 orang
- e) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan dan keterlambatan pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang WNI dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek line, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelayanan

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.7 PENERBITAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL UNTUK ORANG ASING

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) FC Kartu Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) yang diterbitkan imigrasi setempat
- b) FC Passport
- c) Surat Tanda Melapor yang diterbitkan oleh Polres setempat
- d) Surat Keterangan Tempat Tinggal yang diterbitkan oleh pemerintah desa/ kelurahan setempat
- e) IKTA/IMTA (Ijin Kerja Tenaga Asing) bagi yang datang bekerja dan diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja setempat
- f) Surat Keterangan dari perusahaan setempat
- g) FC Kartu Keluarga/ Kartu Tanda Penduduk Sponsor
- h) Surat Nikah (apabila sudah menikah)
- i) Pas Foto berwarna ukuran 2x3, 4x6 masing-masing 1 (satu) lembar

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator memproses permohonan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA tersebut.
- d) Validasi konsep Surat Keterangan Tempat Tinggal oleh validator.

- e) Penandatanganan Elektronik konsep Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
- f) Cetak Surat Keterangan Tempat Tinggal dan menyerahkannya kepada pemohon

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar, pemohon dapat menerima Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA.

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk Layanannya adalah Surat Keterangan Tempat Tinggal Untuk Orang Asing

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil

- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final Surat Keterangan Pindah Datang Orang Asing dalam wilayah NKRI adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 7 orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Petugas pengolah 2 orang
- c) Validator 1 orang
- d) Legalisasi 1 orang
- e) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial. Apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan

dikirimkan (jika pemohon menyertakan amplop berperangko cukup dan lengkap dengan alamat tujuan), namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi sesuai dokumen persyaratan yang benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelayanan

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.8 PENERBITAN SURAT KETERANGAN PELAPORAN PENCATATAN SIPIL WNI DARI LUAR WILAYAH NKRI

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Akta kelahiran/ akta kematian/ akta perkawinan/ akta perceraian dari luar negeri dan terjemahan dari lembaga penerjemah tersumpah
- b) Bukti perkawinan bagi pelaporan kelahiran luar negeri
- c) Surat keterangan/bukti lapor dari KBRI/Konsulat
- d) FC KK
- e) FC KTPel
- f) Passport

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator memproses permohonan Surat Keterangan Pelaporan Pencatatan Sipil WNI dari luar wilayah NKRI tersebut.
- d) Validasi konsep Surat Keterangan Pelaporan Pencatatan Sipil WNI dari luar wilayah NKRI.
- e) Penandatanganan Surat Keterangan Pencatatan Sipil WNI dari luar wilayah NKRI oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
- f) Penyerahan Surat Keterangan Pelaporan Pencatatan Sipil WNI dari luar wilayah NKRI kepada pemohon.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar, pemohon dapat menerima Surat Keterangan Pencatatan Sipil WNI dari luar NKRI.

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah Surat Keterangan Pencatatan Sipil WNI dari luar wilayah NKRI

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final Surat Keterangan Kelahiran Orang Asing dalam wilayah NKRI adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan sejumlah 18 (delapan belas) orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial. Apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian Surat Keterangan Kelahiran Orang Asing dalam wilayah NKRI yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan ojek online, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi sesuai dokumen persyaratan yang benar karena produk yang dikeluarkan

oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelayanan

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.9 PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Isian Form Permohonan F2-01
- b) Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
- c) Kutipan akta perkawinan;
- d) KK; dan
- e) KTP-el.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir permohonan F2-01 yang dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator memproses permohonan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
- d) Validasi konsep Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan oleh validator.
- e) Penandatanganan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
- f) Penyerahan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan kepada pemohon

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar oleh verifikator, pemohon dapat menerima Pencatatan Pembatalan Perkawinan

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (dukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak

- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final Surat Keterangan Keterangan Pembatalan Perkawinan adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan sejumlah 18 (delapan belas) orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian surat keterangan pembatalan perkawinan yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek online, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelayanan

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.10 PENERBITAN SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Isian Formulir Permohonan F2-01
- b) Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
- c) kutipan akta perceraian;
- d) KK; dan
- e) KTP-el.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir permohonan F2-01 dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator memproses permohonan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
- d) Validasi konsep Surat Keterangan Pembatalan Perceraian oleh validator.
- e) Penandatanganan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
- f) Penyerahan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian kepada pemohon

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar oleh verifikator, pemohon dapat menerima Surat Keterangan Pencatatan Perceraian

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah Surat Keterangan Pembatalan Perceraian

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (dukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final Surat Keterangan Keterangan Pembatalan Perceraian adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan sejumlah 18 (delapan belas) orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian surat keterangan pembatalan perceraian yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek online, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.11 PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Pelayanan bagi WNI yang tinggal di wilayah NKRI
 - 1) Isian Formulir Permohonan F2-01
 - 2) Surat keterangan kelahiran asli/SPTJM Kebenaran Data Kelahiran
 - 3) FC buku nikah/kutipan akta perkawinan/kutipan akta perceraian atau SPTJM Pasangan Suami Istri;
 - 4) FC KK;
 - 5) FC KTP-el bapak-ibu tua kandung dan 2 (dua) orang saksi.

- 6) FC Ijazah (apabila memiliki)
 - 7) Bagi anak WNI yang baru lahir atau baru ditemukan dan tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya harus memenuhi persyaratan berita acara dari kepolisian.
 - 8) Bagi anak WNI yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya selain yang dimaksud pada angka 5, harus memenuhi persyaratan surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran dengan 2 (dua) orang saksi.
- b) Pelayanan bagi WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah NKRI yang sedang berkunjung ke Indonesia:
- 1) Isian Formulir Permohonan F2-01
 - 2) surat keterangan kelahiran asli /SPJM Kebenaran Data Kelahiran;
 - 3) buku nikah/kutipan akta perkawinan/akta perceraian atau bukti nikah/perkawinan lainnya atau SPTJM Pasangan suami istri; dan
 - 4) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dan/atau Dokumen Perjalanan orang tua; atau
 - 5) surat keterangan pindah luar negeri.
- c) Pelayanan bagi WNA:
- 1) Isian Formulir Permohonan F2.01
 - 2) surat keterangan kelahiran asli;
 - 3) Dokumen Perjalanan; dan
 - 4) KTP-el atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir permohonan F2 – 01 yang dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan lewat loket pelayanan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator entry data ke sistem layanan Akta Kelahiran.
- d) Validasi oleh Validator.
- e) Penandatanganan Elektronik Konsep Akta Kelahiran oleh Pejabat Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
- f) Pengiriman file kutipan akta kelahiran kepada email pemohon atau cetak kutipan akta kelahiran dan menyerahkannya kepada pemohon

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar, pemohon dapat menerima kutipan Akta Kelahiran.

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah kutipan akta kelahiran

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola

- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final kutipan Akta Kelahiran adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan sejumlah 18 (delapan belas) orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi / Tanda Tangan Elektronik 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial. Apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian akta kelahiran yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek online, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi sesuai dokumen persyaratan yang benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.12 PENERBITAN AKTA KEMATIAN

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Isian Formulir Permohonan F2-01
- b) Surat Keterangan Kematian Asli dari Desa / Kelurahan/ Lembaga Pelayanan Kesehatan tempat penduduk meninggal dunia
- c) Foto copy KK yang tercantum nama jenazah
- d) Pasport, Dokumen Imigrasi bagi WNA
- e) FC KTP 2 (dua) orang saksi

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir permohonan F2-01 dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan lewat loket pelayanan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator entry data ke sistem layanan Akta kematian.
- d) Validasi oleh Validator.
- e) Penandatanganan Elektronik Konsep Akta kematian oleh Pejabat Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
- f) Pengiriman file kutipan akta kematian kepada email pemohon atau cetak kutipan akta kematian dan menyerahkannya kepada pemohon

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar oleh verifikator, pemohon dapat menerima kutipan Akta Kematian.

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah kutipan akta kematian

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://:dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (dukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)

e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- e) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final kutipan Akta Kematian adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan sejumlah 18 (sembilan belas) orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi / Tanda Tangan Elektronik 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial. Apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian akta kematian yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek online, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi sesuai dokumen persyaratan yang benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang penanganan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.13 PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Pelayanan Penduduk WNI di Wilayah NKRI :
 - 1) Isian Formulir Permohonan F2-01
 - 2) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
 - 3) FC Kutipan akta kelahiran calon suami dan istri;

- 4) Surat Keterangan belum kawin dari desa/kelurahan calon suami dan istri;
- 5) Pas foto berwarna suami dan istri;
- 6) FC KK dan KTP-el calon suami istri;
- 7) FC KTP-el orang tua calon suami dan istri;
- 8) Surat Keterangan kematian orang tua apabila ada yang sudah meninggal dunia;
- 9) FC KTP-el 2 (dua) orang saksi yang telah berusia di atas 21 (dua puluh satu) tahun;
- 10) Surat ijin dari istri bagi calon suami yang berpoligami;
- 11) Surat ijin dari Pengadilan Negeri bagi suami yang berpoligami;
- 12) Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta Perkawinan asli ;
- 13) Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta kematian /surat keterangan kematian pasangannya;
- 14) bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraian;
- 15) Surat Keterangan pindah agama bagi yang pindah agama.

b) Pelayanan Orang Asing di Wilayah NKRI :

- 1) Isian Formulir Permohonan F2-01
- 2) surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
- 3) FC Kutipan akta kelahiran calon suami dan istri;
- 4) Pas foto berwarna suami dan istri;
- 5) FC KK dan KTP-el calon suami istri;
- 6) FC KTP-el orang tua calon suami dan istri;
- 7) Surat Keterangan kematian orang tua apabila ada yang sudah meninggal dunia;
- 8) FC KTP-el 2 (dua) orang saksi yang telah berusia di atas 21 (dua puluh satu) tahun;
- 9) Rekomendasi Perkawinan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi pasangan yang dari luar daerah;
- 10) Surat ijin dari istri bagi calon suami yang berpoligami;
- 11) Surat ijin dari Pengadilan Negeri bagi suami yang berpoligami;
- 12) Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta Perkawinan asli ;
- 13) Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta kematian /surat keterangan kematian pasangannya;
- 14) Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraian;
- 15) Surat Keterangan pindah agama bagi yang pindah agama;
- 16) STMD dari kepolisian;
- 17) Surat ijin dari perwakilan negara asal;
- 18) Paspor/ dokumen keimigrasian;
- 19) SKTT dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir permohonan F2 – 01 yang dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator entry data dalam sistem berdasarkan permohonan Akta Perkawinan tersebut.
- d) Validasi konsep final akta perkawinan
- e) Tanda Tangan Elektronik oleh kepala Dinas Selaku Pejabat Pencatatan Sipil
- f) Pengiriman file kutipan akta perkawinan atau Operator cetak kutipan akta perkawinan dan menyerahkannya kepada pemohon.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar oleh verifikator, pemohon dapat menerima Akta Perkawinan.

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah kutipan akta perkawinan bagi penduduk selain muslim

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Undang– Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- c) Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang– Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- f) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- g) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final kutipan Akta Perkawinan adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan sejumlah 18 (delapan belas) orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi / Tanda Tangan Elektronik 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian akta perkawinan yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan menggunakan ojek online, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.14 PENERBITAN AKTA PERCERAIAN

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Isian Formulir Permohonan F2-01
- b) Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
- c) Kutipan akta perkawinan;
- d) KK; dan
- e) KTP-el.
- f) Dalam hal pemohon tidak dapat menyerahkan kutipan akta perkawinan sebagaimana dimaksud pada huruf b, pemohon membuat surat pernyataan yang menyatakan kutipan akta perkawinan tidak dimiliki dengan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir permohonan F2 – 01 yang dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator entry data dalam sistem berdasarkan permohonan Akta Perceraian tersebut.
- d) Validasi konsep final akta perceraian
- e) Tanda Tangan Elektronik oleh kepala Dinas Selaku Pejabat Pencatatan Sipil
- f) Pengiriman file kutipan akta perceraian ke email pemohon atau Operator cetak kutipan akta perceraian dan menyerahkannya kepada pemohon.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap dan benar oleh verifikator, pemohon dapat menerima kutipan Akta Perceraian.

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanannya adalah kutipan akta perceraian bagi penduduk selain muslim

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://:dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- c) Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- f) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- g) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final kutipan Akta Perceraian adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan sejumlah 18 (delapan belas) orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi / Tanda Tangan Elektronik 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian akta perceraian yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek on line, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.15 PENERBITAN AKTA PENGAKUAN ANAK

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Isian Formulir Permohonan F2-01
- b) Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung Orang Asing;
- c) Kutipan akta kelahiran anak;
- d) KK ayah atau ibu;
- e) KTP-el; atau
- f) Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung Orang Asing.
- g) Pencatatan pengakuan anak Penduduk di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, dilakukan berdasarkan penetapan pengadilan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir permohonan F2 – 01 yang dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator entry data dalam sistem berdasarkan permohonan Akta Pengakuan Anak tersebut.
- d) Validasi konsep final akta pengakuan anak
- e) Tanda Tangan Elektronik oleh Kepala Dinas Selaku Pejabat Pencatatan Sipil
- f) Pengiriman file kutipan akta pengakuan anak ke email pemohon atau Operator cetak akta pengakuan anak dan menyerahkannya kepada pemohon.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap, pemohon dapat menerima Pencatatan Akta Pengakuan Anak .

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah kutipan akta pengakuan anak

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Undang– Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- c) Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang– Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- f) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- g) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. **Sarana prasarana/ fasilitas**

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. **Kompetensi pelaksana**

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. **Pengawasan Internal**

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final kutipan Akta Pengakuan Anak adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. **Jumlah Pelaksana**

Jumlah petugas pelayanan sejumlah 18 (delapan belas) orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi / Tanda Tangan Elektronik 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian akta pengakuan anak yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan (dengan ojek online, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.16 PENERBITAN AKTA PENGESAHAN ANAK

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Penduduk WNI di wilayah NKRI:
 - 1) Isian Formulir Permohonan F2-01
 - 2) Penetapan pengadilan
 - 3) Kutipan akta kelahiran;
 - 4) Kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak;
 - 5) KK orang tua; dan
 - 6) KTP-el orang tua

- b) Penduduk Orang Asing di wilayah NKRI :
 - 1) Isian Formulir Permohonan F2 - 01
 - 2) Penetapan pengadilan

- 3) Kutipan akta kelahiran;
- 4) Kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak;
- 5) Foto Copy KK orang tua; dan
- 6) Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi formulir permohonan F2 – 01 yang dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- b) Verifikator menerima dan memeriksa permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Operator entry data dalam sistem berdasarkan permohonan Akta Pengesahan Anak tersebut.
- d) Validasi konsep final akta pengesahan anak
- e) Tanda Tangan Elektronik oleh kepala Dinas Selaku Pejabat Pencatatan Sipil
- f) Pengiriman file akta pengesahan akan ke email pemohon atau Operator cetak akta pengesahan anak dan menyerahkannya kepada pemohon.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap, pemohon dapat menerima Pencatatan Akta Pengesahan Anak .

4. Biaya/Tarif

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk Pelayanan

Produk layanannya adalah kutipan Akta Pengesahan Anak

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;

- b) Undang- Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- c) Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- f) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- g) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana prasarana/ fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Pencatatan Sipil
- c) Menguasai pengoperasian Komputer.

4. Pengawasan Internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final kutipan Akta Pengesahan Anak adalah Kasi atau Pejabat yang membidangi.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas pelayanan sejumlah 18 (delapan belas) orang, terdiri dari :

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Verifikator 12 orang
- c) Operator cetak 1 orang
- d) Validator 1 orang
- e) Pejabat Legalisasi / Tanda Tangan Elektronik 1 orang
- f) Petugas distribusi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial, apabila ada kesalahan pengetikan atau keterlambatan penyelesaian akta pengakuan anak yang dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan menggunakan ojek online. Namun apabila kesalahan dilakukan oleh pemohon, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.17 PENERBITAN SURAT KETERANGAN KONFIRMASI DATA PENDUDUK

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Surat permohonan dari lembaga pemohon
- b) FC KK
- c) FC KTPel
- d) FC Akta Kelahiran

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis konfirmasi data penduduk dilengkapi Foto Copy Kartu Keluarga, Foto Copy KTPel dan Foto Copy Akta Kelahiran
- b) Operator melaksanakan verifikasi dan validasi berdasarkan database kependudukan
- c) Operator menyusun konsep surat hasil konfirmasi data penduduk
- d) Validasi konsep surat hasil konfirmasi data penduduk oleh validator
- e) Penandatanganan konsep surat konfirmasi data penduduk oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek atau pejabat yang diberi pendelegasian kewenangan.
- f) Surat konfirmasi data penduduk yang sudah jadi kemudian diserahkan kepada Pemohon.

3. Jangka waktu pelayanan

Selambat – lambatnnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak pengajuan pemohon dapat menerima surat keterangan konfirmasi data penduduk.

4. Biaya/tariff

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk pelayanan

Produk pelayanannya berupa Surat Keterangan Konfirmasi Data Penduduk

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website ([https://:dukcapil.trenggalekkab.go.id](https://dukcapil.trenggalekkab.go.id))
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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

- c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian Hak Akses Dan Pemanfaatan Data Kependudukan
- d) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Pengoperasian Komputer

4. Pengawasan internal

- a) Penelitian berkas operator
- b) Penelitian konsep final surat hasil konfirmasi data penduduk oleh Kasi/ Kabid yang membidangi

5. Jumlah pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 5 (lima) orang

- a) Operator 2 orang
- b) Validator 2 orang
- c) Pejabat Legalisasi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah

ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial. Apabila ada kesalahan pengetikan dan keterlambatan pelayanan Biodata dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek on line, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.18 PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEABSAHAN AKTA KELAHIRAN

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Surat Permohonan
- b) FC Akta Kelahiran
- c) FC KK

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis dilengkapi dengan Foto Copy Akta kelahiran dan Foto Copy Kartu Keluarga.
- b) Petugas kearsipan melakukan pemeriksaan dalam register akta kelahiran.
- c) Operator membuat konsep surat keterangan keabsahan akta kelahiran
- d) Validasi oleh validator
- e) Penandatanganan surat keterangan keabsahan akta kelahiran oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek atau pejabat yang diberi pendelegasian kewenangan.
- f) Surat Keterangan keabsahan akta kelahiran yang sudah jadi kemudian diserahkan kepada Pemohon.

3. Jangka waktu pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak dinyatakan lengkap dan benar oleh Verifikator, pemohon dapat menerima surat keterangan keabsahan akta kelahiran

4. Biaya/tariff

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk pelayanan

Produk pelayanannya berupa Surat Keterangan Keabsahan Akta Kelahiran

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (dukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian Hak Akses Dan Pemanfaatan Data Kependudukan
- d) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola

- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Pengoperasian Komputer

4. Pengawasan internal

- a) Penelitian berkas oleh petugas kearsipan
- b) Penelitian konsep final surat keterangan keabsahan akta kelahiran oleh Kasi/ Kabid yang membidangi

5. Jumlah pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 5 (lima) orang

- a) Petugas kearsipan 2 orang
- b) Validator 2 orang
- c) Pejabat Legalisasi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial. Apabila ada kesalahan pengetikan dan keterlambatan pelayanan Biodata dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek on line, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.19 PELAYANAN UPDATE DATA KEPENDUDUKAN

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Surat permohonan
- b) FC KK
- c) FC KTPel

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis Up data kependudukan dilampiri FC Kartu Keluarga dan FC KTP el
- b) Operator mengajukan up data dalam SIAK
- c) Data kependudukan sudah dilaksanakan update

3. Jangka waktu pelayanan

Selambat – lambatnnya dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam sejak dinyatakan proses pengajuan update data kependudukan

4. Biaya/tariff

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk pelayanan

Produk pelayanannya berupa Data Kependudukan dalam SIAK yang sudah terupdate.

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website ([https://:dukcapil.trenggalekkab.go.id](https://dukcapil.trenggalekkab.go.id))
- c) Email, (disdukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

b. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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

- c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian Hak Akses Dan Pemanfaatan Data Kependudukan
- d) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Pengoperasian Komputer

4. Pengawasan internal

Penelitian dan pengawasan pelaksanaan update data kependudukan oleh Kasi/ Kabid yang membidangi

5. Jumlah pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 3 (tiga) orang

- a) Petugas pendaftaran 2 orang
- b) Operator up date data penduduk 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial. Apabila ada kesalahan pengetikan dan keterlambatan pelayanan Biodata dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek on line, namun bila

kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

2.20 PENERBITAN BERITA ACARA HASIL VERIFIKASI DATA KEPENDUDUKAN

a. Proses Penyampaian Layanan

1. Persyaratan

- a) Surat Permohonan
- b) Data bahan verifikasi

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- a) Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis yang dilampiri data kependudukan yang akan dilaksanakan verifikasi
- b) Petugas operator melaksanakan verifikasi berdasarkan database kependudukan
- c) Petugas operator menyusun konsep Berita Verifikasi Data Kependudukan.
- d) Kasi dan Kabid melaksanakan koreksi dan validasi konsep Berita Acara Verifikasi Data Kependudukan
- e) Penandatanganan Berita Acara oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek
- f) Penyerahan Berita Acara Verifikasi Data Kependudukan kepada Pemohon.

3. Jangka waktu pelayanan

Selambat – lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak dinyatakan lengkap dan benar oleh Verifikator, pemohon dapat menerima dokumen Biodata

4. Biaya/tariff

Seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya retribusi (Gratis)

5. Produk pelayanan

Produk pelayanannya berupa Berita Acara Verifikasi Data Kependudukan

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran,
- b) Website (<https://dukcapil.trenggalekkab.go.id>)
- c) Email, (dukcapil.trenggalek@gmail.com)
- d) SMS/WA Gateway (081559595758)
- e) Telp. (0355) 791160

c. Proses Pengelolaan Layanan

1. Dasar hukum

- a) 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;
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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
- c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian Hak Akses Dan Pemanfaatan Data Kependudukan
- d) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 sebagaimana diubah yang kedua kalinya dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek

2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

- a) Meja, Kursi, komputer, Printer, dan Telepon
- b) Ruang Tunggu
- c) Ruang konsultasi
- d) Pengeras Suara, TV, AC, Genset
- e) Kamar Mandi / WC
- f) Area Parkir
- g) Ruang Laktasi
- h) Mushola
- i) Kantin
- j) Sarana bermain anak
- k) Wifi gratis
- l) APAR
- m) Charger Handphone
- n) ATK

3. Kompetensi pelaksana

Petugas yang memberikan pelayanan dibekali :

- a) Kursus pembekalan SIAK
- b) Diklat Administrasi Kependudukan
- c) Pengoperasian Komputer

4. Pengawasan internal

- a) Penelitian berkas persyaratan permohonan oleh verifikator
- b) Penelitian draf final dokumen biodata oleh Kasi/ Kabid yang membidangi

5. Jumlah pelaksana

Jumlah petugas pelayanan adalah 4 (empat) orang

- a) Petugas Operator 1 orang
- b) Validator 2 orang
- c) Pejabat Legalisasi 1 orang

6. Jaminan pelayanan

Pemberian Kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik atas adanya ketidaksesuaian Pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa Perlakuan Pelayanan secara khusus maupun ganti rugi non financial. Apabila ada kesalahan pengetikan dan keterlambatan pelayanan Biodata dilakukan oleh petugas pelayanan langsung kita betulkan dan dikirimkan dengan ojek on line, namun bila kesalahan dilakukan oleh masyarakat, harus mengajukan permohonan lagi dengan berkas persyaratan yang lengkap dan benar karena produk yang dikeluarkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

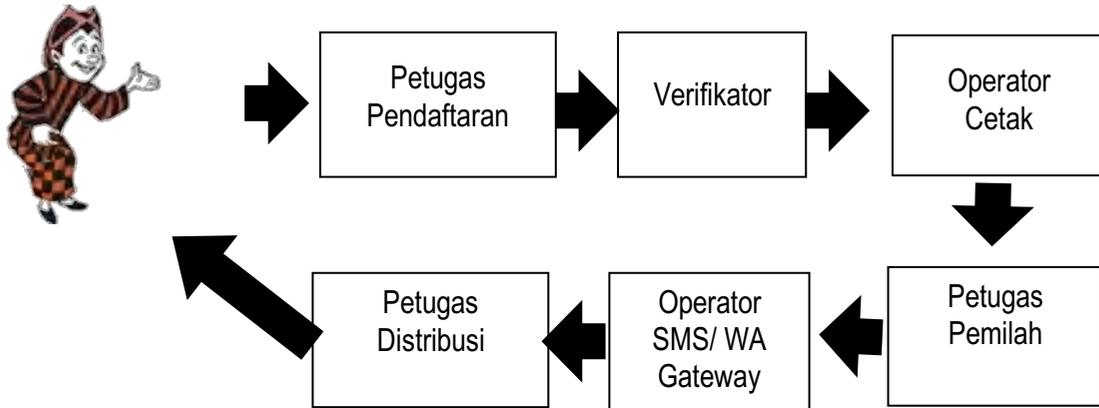
- a) Disediakan ruang tunggu yang representatif
- b) Disediakan tempat parkir yang aman
- c) Disediakan ruang perawatan kesehatan

8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada setiap tahapan bisnis proses dan dengan pelaksanaan survey indek kepuasan masyarakat pemohon

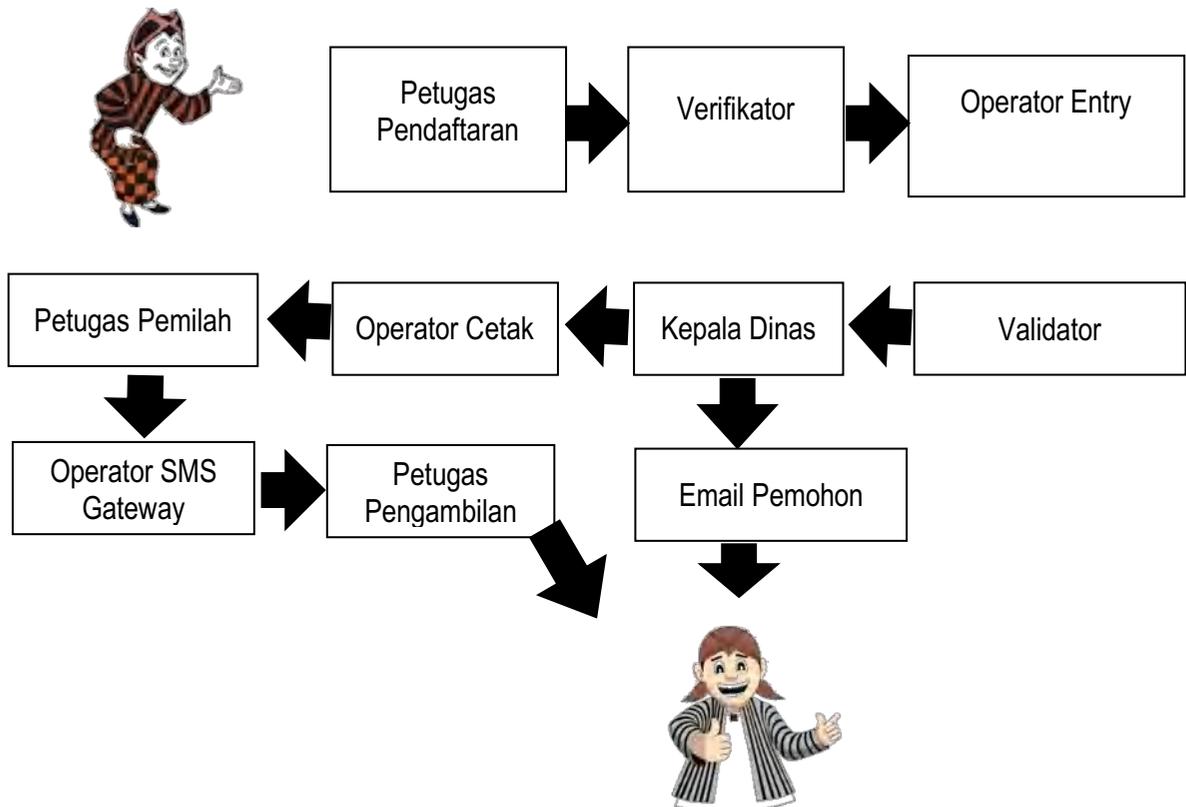
BAB III ALUR PELAYANAN

3.1 ALUR PELAYANAN PENERBITAN KTPeI



3.2 ALUR PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

(Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Pencatatan Sipil dan Surat Keterangan Kependudukan)



BAB IV PENUTUP

Program / Kegiatan Pemerintah tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak yang terkait. Demikian juga dengan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 yang telah disusun ini, tidak dapat berjalan dengan baik dalam rangka terwujudnya pelayanan prima apabila tidak mendapatkan dukungan berbagai pihak yang terkait.

Standar Pelayanan Publik ini dasar bagi penyelenggara layanan administrasi kependudukan untuk melaksanakan tugas. Standart Pelayanan Publik ini juga sebagai media kontrol / pengawasan bagi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Trenggalek khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pemerintah Kabupaten Trenggalek melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek senantiasa mengharap kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak dalam impelemntasi Standart Pelayanan Publik ini, demi terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik, demi terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Trenggalek.

Demikian Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) Tahun 2022 yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, semoga bisa menjadikan dasar yang kuat untuk perbaikan pelayanan administrasi kependudukan demi terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Trenggalek.

Trenggalek, 7 September 2022

Pit. KEPALA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK



EDIF HAYUNAN SISWANTO, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710609 199201 1 002