



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

Jalan Sabang Merah KM. 8 Komplek Perkantoran Semboja Sanggau 78511

Email: [disdukcapil@sanggau.go.id](mailto:disdukcapil@sanggau.go.id) Website: [disdukcapil.sanggau.go.id](http://disdukcapil.sanggau.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANGGAU  
NOMOR : 10 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SANGGAU**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANGGAU**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau perlu ditetapkan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80), (Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4736) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012) Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 265), Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5373;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 10 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
18. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Standar Operasional Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau;
19. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Publik;
20. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

**KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

**KEDUA** : Standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau, meliputi ruang lingkup pelayanan serta jam pelayanan :

a. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

1. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga;
2. Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik;
3. Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak.
4. Pelayanan Surat Pindah Datang;
5. Pelayanan Surat Pindah Keluar;
6. Pelayanan Biodata Kependudukan
7. Pelayanan Pencatatan Perubahan Status WNA menjadi WNI di Wilayah NKRI;

b. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

1. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran;
2. Pelayanan Pembuatan Akta Kematian;
3. Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan;
4. Pelayanan Pembuatan Akta Perceraian;
5. Pelayanan Pembuatan Akta Pengakuan Anak;
6. Pelayanan Pembuatan Akta Pengangkatan Anak;
7. Pelayanan Pembuatan Akta Pengesahan Anak;
8. Pelayanan Pencatatan Kelahiran Orang Asing;
9. Pelayanan Pencatatan Kelahiran WNI yang Tidak Diketahui Asal Usulnya.

c. Jam Pelayanan

- Senin s/d Jumat Jam 08.00 -16.00 Wib
- Istirahat: - Senin s/d Kamis pukul 12.00 - 13.00 Wib
- Jumat pukul 11.30 - 13.00 Wib

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sanggau

Pada tanggal : 29 Juli 2022

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANGGAU**



LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANGGAU

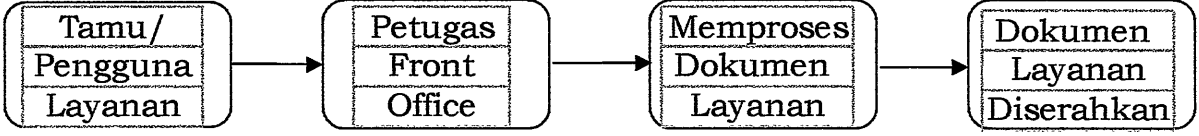
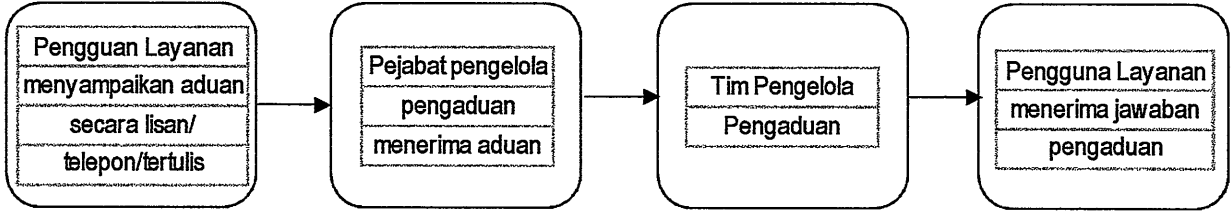
NOMOR: TAHUN 2022

TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SANGGAU

1. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN PADA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN  
PENDUDUK

**1. 1. Pencatatan Kelahiran WNI yang Tidak Diketahui Asal Usulnya**

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Dokumen Asli Berita Acara dari Kepolisian.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir F-2.01;</li> <li>Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, menyerahkan Dokumen Berita Acara dari Kepolisian yang Asli;</li> <li>Pengguna layanan hanya memegang copian Dokumen Berita Acara dari Kepolisian;</li> <li>Untuk pelayanan secara online/daring, persyaratan discan/difoto aslinya untuk diunggah;</li> <li>Dinas Dukcapil menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Dokumen Akta Kelahiran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan dapat dilakukan melalui :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>Whatsapp : 081250121174</li> <li>Email: <a href="mailto:disdukcapilkabsanggau@gmail.com">disdukcapilkabsanggau@gmail.com</a></li> <li>Online melalui website SP4AN-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> </li> <li>Alur Penanganan Pengaduan :                              <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </li> </ol>

	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	---

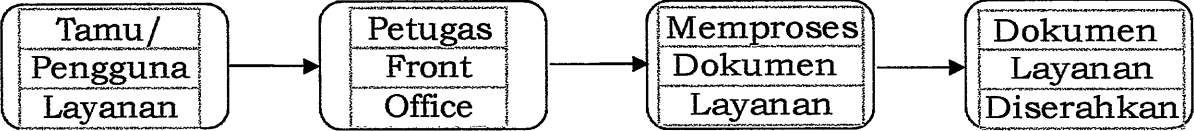
### *Manufacturing*

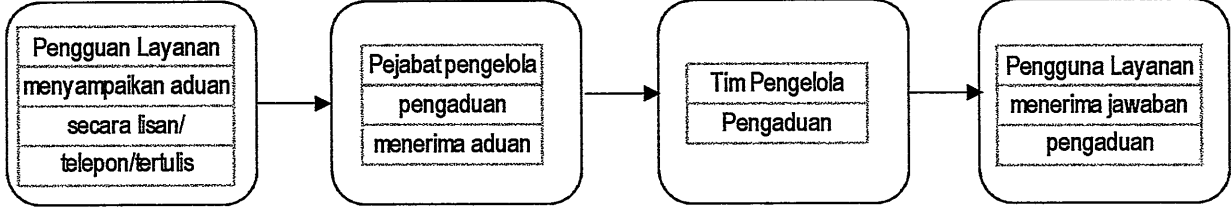
1.	<p>Dasar Hukum</p> <p>Dokumen Asli Berita Acara dari Kepolisian.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>4. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabelitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol> </li> </ol>
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>8 (Delapan) orang.</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ol>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

## 1.2. Pencatatan Kelahiran Orang Asing

### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah Sakit/Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/Dokter/Bidan, atau dari Kepala Desa/Lurah;</li> <li>b. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah;</li> <li>c. Fotokopi Dokumen Perjalanan;</li> <li>d. Fotokopi KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan;</li> <li>e. Orang Asing dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a;</li> <li>f. Orang Asing dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Orang Asing mengisi formulir F-2.01.</li> <li>b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan kelahiran yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan).</li> <li>c. Dinas tidak menarik surat keterangan kelahiran asli.</li> <li>d. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya.</li> <li>e. Fotokopi dokumen perjalanan diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.</li> <li>f. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</li> <li>g. Dinas Dukcapil menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja          Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>

4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Dokumen Akta Kelahiran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A["Peguan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Peguna Layanan menerima jawaban pengaduan"]   </pre> <p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>4. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabelitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan :</li> </ol>

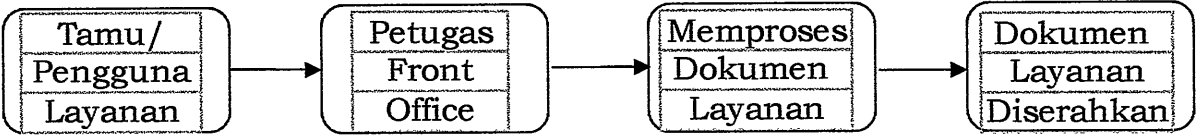


	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	8 (Delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakn oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

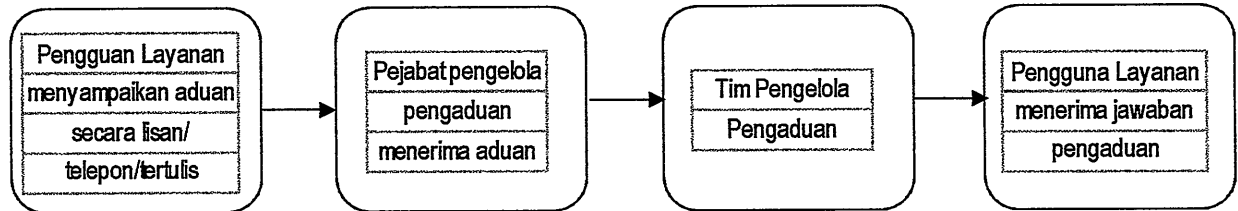
### 1.3. Pembuatan Kartu Identitas Anak

#### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<p>Permohonan Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foto copi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya;</li> <li>b. Menunjukkan Kartu Keluarga Asli orang tua;</li> <li>c. Menunjukkan KTP-el asli kedua orang tua; (Pasal 3 ayat (2) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari)</li> <li>d. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak yang berusia 5 -17 tahun kurang 1 (satu) hari. (Pasal 3 ayat (3) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 5 tahun-17 tahun kurang 1 hari)</li> </ol> <p>Kondisi Hilang/Rusak dan Pindah Datang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); (Pasal 4 Permendagri 2/2016)</li> </ol>

	<p>b. Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); (Pasal 5 Permendagri 2/2016)</p> <p>c. Melampirkan SKPLN orang tuanya (Untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri) SKDLN dicatatkan dalam database tidak diterbitkan; (Pasal 3 ayat (4) Permendagri 2/2016)</p> <p>d. Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang dalam wilayah NKRI). (Pasal 6 Permendagri 2/2016)</p>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan]   </pre> <p>Prosedur :</p> <p>Permohonan Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir F-1.02;</li> <li>Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, pengguna layanan tidak perlu menyerahkan KK dan KTP-el orang tua karena sudah mengisi formulir F-1.02;</li> <li>Untuk pelayanan secara online/daring, persyaratan discan/difoto aslinya untuk diunggah;</li> <li>Dinas Dukcapil menerbitkan Kartu Identitas Anak.</li> </ol> <p>Kondisi Hilang/Rusak dan Pindah Datang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi F-1.02;</li> <li>Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, pengguna layanan tidak perlu menyerahkan KK dan KTP-el orang tua karena sudah mengisi formulir F-1.02;</li> <li>Melampirkan asli surat kehilangan kepolisian (jika KIA hilang);</li> <li>Melampirkan KIA rusak (jika KIA rusak);</li> <li>Melampirkan SKPLN orang tuanya (untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri);</li> <li>Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang dalam wilayah NKRI);</li> </ol>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja          Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	<p><b>Biaya (Tarif)</b></p> <p>Gratis</p>
5.	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>Kartu Identitas Anak</p>
6.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b></p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>Whatsapp : 081250121174</li> <li>Email: <a href="mailto:disdukcapilkabsanggau@gmail.com">disdukcapilkabsanggau@gmail.com</a></li> <li>Online melalui website SP4AN-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol>

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

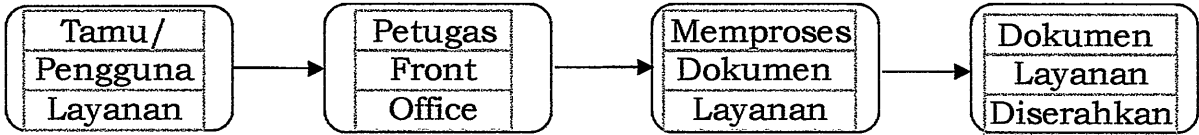
*Manufacturing*

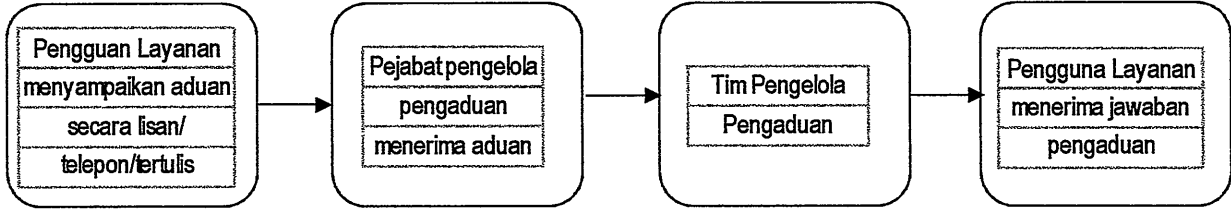
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabelitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol> </li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (Tujuh) orang.

6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Dilaksanakn oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</p>

#### 1.4. Pembuatan Keterangan Surat Pindah Luar Negeri

##### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<p>a. Kartu Keluarga;</p> <p>b. KTP-el. (Pasal 28 ayat (2) Perpres 96/2018)</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan]   </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. WNI mengisi F-1.03;</p> <p>b. WNI menyerahkan KK, KTP-el dan/atau KIA kepada Dinas Dukcapil;</p> <p>c. Dinas Dukcapil menyerahkan SKPLN;</p> <p>d. Dinas Dukcapil menerbitkan KK dengan nomor KK baru apabila Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah;</p> <p>e. Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun tidak pindah, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada Saudara yang bersedia pindah menjadi Kepala Keluarga di dalam Keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada Kartu Keluarga Saudaranya yang terdekat dengan membuat surat pernyataan bersedia menjadi wali.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>

4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: <a href="mailto:disdukcapilkabsanggau@gmail.com">disdukcapilkabsanggau@gmail.com</a></li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A["Pegangan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Pegangan Layanan menerima jawaban pengaduan"]   </pre> <p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

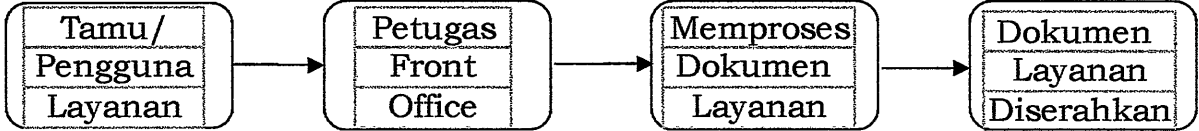
### Manufacturing

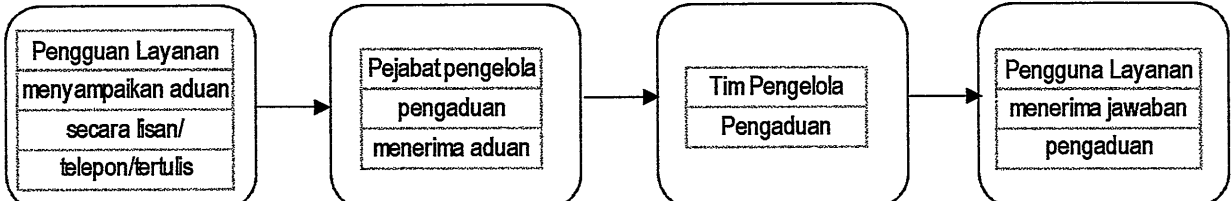
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat Parkir, mushollan dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> </ol>

	<p>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</p> <p>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (Tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakn oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

### 1. 5. Pembuatan Keterangan Surat Pindah Dalam Negeri

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia;</li> <li>b. SKPLN dari Dinas atau SKP dari Perwakilan Republik Indonesia (Pasal 28 ayat (4) Perpres 96/2018)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WNI mengisi F-1.03;</li> </ol>

	<p>b. WNI menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan RI/SPLP;</p> <p>c. WNI menyerahkan SKPLN dari Disdukcapil (yang pernah diterbitkan) atau SKP dari Perwakilan RI atau SPNIK atau surat pernyataan;</p> <p>d. Dinas Dukcapil menerbitkan/mengaktifkan KK, KTP-el dan KIA sesuai alamat di dalam wilayah NKRI.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Keterangan Pindah Dalam Negeri
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A["Peguan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Pegguna Layanan menerima jawaban pengaduan"]   </pre> <p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>

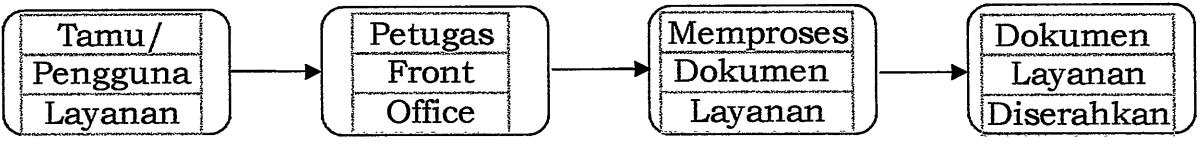
2.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ul> </li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (Tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakn oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

## 1.6. Pembuatan Surat Penerbitan Akta Pengesahan Anak

### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kutipan akta kelahiran;</li> </ul>



	<p>b. Fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak;</p> <p>c. Fotokopi KK orang tua.</p> <p>d. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing.</p>
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>WNI/Orang Asing mengisi F-2.01;</li> <li>Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01;</li> <li>Dinas Dukcapil tidak menarik kutipan akta perkawinan asli;</li> <li>Tidak perlu KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;</li> <li>Dinas menerbitkan register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran.</li> </ol>
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja          Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	<p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Akta Pengesahan Anak</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan dapat dilakukan melalui :             <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>Whatsapp : 081250121174</li> <li>Email: <a href="mailto:disdukcapilkabsanggau@gmail.com">disdukcapilkabsanggau@gmail.com</a></li> <li>Online melalui website SP4AN-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> </li> <li>Alur Penanganan Pengaduan :              <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> </li> <li>Jangka Penyelesaian Pengaduan :             <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol> </li> </ol>

## Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li><li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li><li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li><li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li><li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li></ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabelitas dan ruang bermain anak;</li><li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li><li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li><li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li><li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li><li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan :<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li><li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li><li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li><li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li><li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li></ol></li></ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li><li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	8 (Delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dilaksanakn oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li><li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li></ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

### 1. 7. Pembuatan Surat Penerbitan Akta Pengangkatan Anak

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Foto copi salinan penetapan pengadilan;</li> <li>b. Kutipan akta kelahiran anak;</li> <li>c. Foto copi akta pengangkatan anak;</li> <li>d. Foto copi dokumen perjalanan bagi orang tua angkat bagi Orang Asing.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. WNI/Orang Asing mengisi F-2.01;</li> <li>b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01;</li> <li>c. Dinas Dukcapil tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli;</li> <li>d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung, ibu kandung dan orang tua angkat, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja          Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Akta Pengangkatan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :</li> </ul>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre>

	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	---

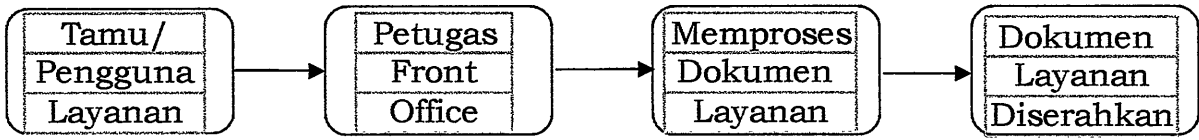
### *Manufacturing*

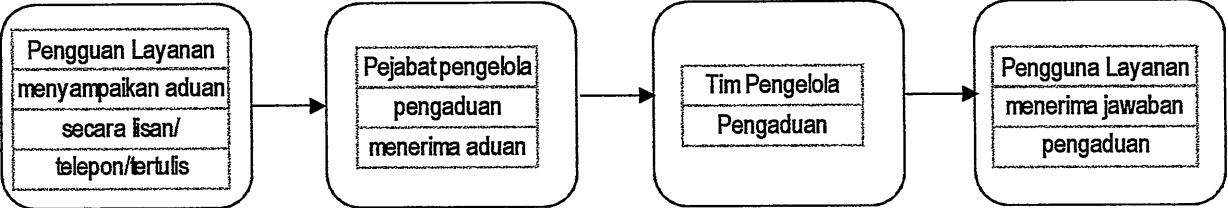
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabelitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol> </li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	8 (Delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ol>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

### 1.8. Pembuatan Surat Penerbitan Akta Pengakuan Anak

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Foto copi salinan penetapan pengadilan;</li> <li>b. Kutipan akta kelahiran anak;</li> <li>c. Foto copi Kartu Keluarga.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. WNI/Orang Asing mengisi F-2.01;</li> <li>b. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01;</li> <li>c. Dinas Dukcapil tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli;</li> <li>d. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung, ibu kandung, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</li> <li>e. Dinas membuat catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja          Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Akta Pengakuan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ul> </li> </ul>

	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A["Pegawai Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Pegawai Layanan menerima jawaban pengaduan"] </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

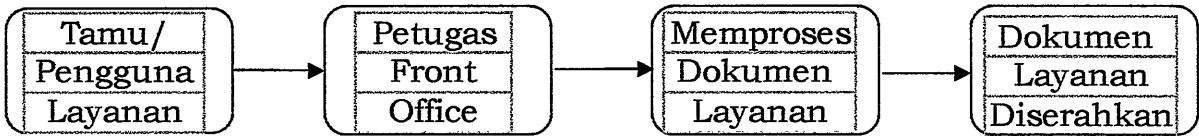
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabelitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol> </li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>

5.	Jumlah Pelaksana
	8 (Delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</p>

### 1.9. Pembuatan Akta Perceraian

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<p>a. Foto copi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;</p> <p>b. Kutipan akta perkawinan Asli;</p> <p>c. KTP-el Asli;</p> <p>d. Kartu Keluarga Asli.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. WNI/Orang Asing mengisi F-2.01;</p> <p>b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan)</p> <p>c. Dinas tidak menarik salinan putusan asli</p> <p>d. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status perkawinan menjadi Cerai Hidup).</p> <p>e. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya</p> <p>f. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01</p> <p>g. Dinas menarik kutipan akta perkawinan asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang</p>

	<p>yang lama.</p> <p>h. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama.</p> <p>i. Dalam hal pemohon tidak dapat menyerahkan kutipan akta perkawinan atau bukti pencatatan perkawinan, pemohon membuat surat pernyataan (SPTJM) yang menyatakan kutipan akta perkawinan tidak dimiliki</p> <p>j. Dinas menerbitkan Kutipan Akta Perceraian, KTP-el dan KK baru dengan status perkawinan yang sudah dimutakhirkan datanya</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Akta Perceraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: <a href="mailto:disdukcapilkabsanggau@gmail.com">disdukcapilkabsanggau@gmail.com</a></li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol>
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR     A["Pegangan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Pegangan Layanan menerima jawaban pengaduan"]   </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>



2.	Sarana dan Prasarana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ul> </li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	8 (Delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

### 1.10. Pembuatan Akta Perkawinan

#### *Service Delivery*

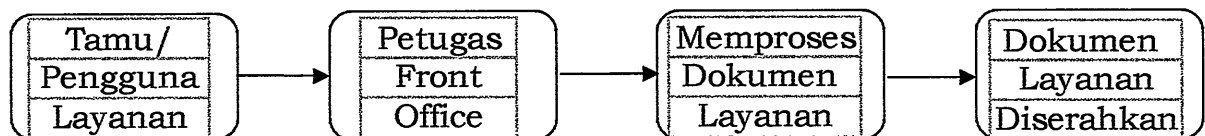
1.	Persyaratan
	<p><i>Pencatatan Perkawinan WNI dalam wilayah NKRI :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;</li> </ul>

- b. Pas foto berwarna suami dan istri;
- c. KTP-el Asli;
- d. KK Asli;
- e. Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau
- f. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan fotokopi akta perceraian.

*Pencatatan Perkawinan Orang Asing dalam wilayah NKRI :*

- a. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
- b. Pas foto berwarna suami dan istri;
- c. Fotokopi dokumen Perjalanan;
- d. Fotokopi surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas;
- e. KTP-el Asli;
- f. KK Asli;
- g. Fotokopi izin perkawinan dari negara atau perwakilan negaranya.

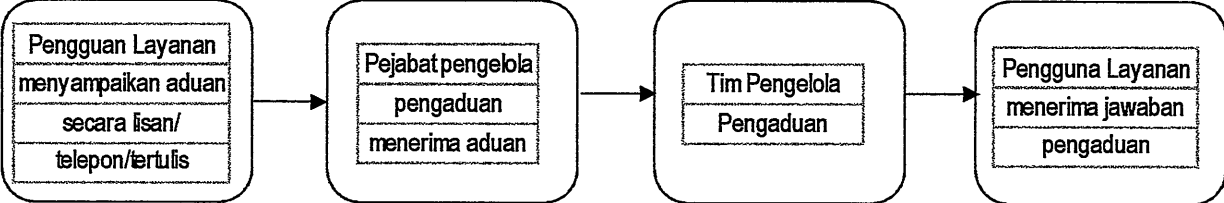
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

*Pencatatan Perkawinan WNI dalam wilayah NKRI :*

- a. WNI mengisi formulir F-2.01;
- b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan perkawinan yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan);  
Dinas tidak menarik surat keterangan perkawinan asli;  
WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status kawin);
- c. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya;
- d. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01;  
Ukuran Pasfoto 4x6 suami dan istri sebanyak 1 lembar;  
Dinas menerbitkan kutipan akta perkawinan, KTP-el dengan status Kawin dan KK yang sudah dimutakhirkan datanya;
- e. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama;  
Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa perkawinan berlangsung sebelum berusia 19 tahun, Dinas meminta fotokopi Penetapan Pengadilan tentang Dispensasi Perkawinan;
- f. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa suami melangsungkan perkawinan kedua dst, Dinas meminta fotokopi Penetapan Pengadilan tentang Izin Perkawinan dari istri sah;  
Dalam hal salah satu atau kedua suami istri meninggal dunia sebelum pencatatan perkawinan, pencatatan perkawinan dilaksanakan dengan memenuhi persyaratan berupa Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Kebenaran Data sebagai Pasangan Suami Istri (Permendagri 108/2019 Pasal 50 ayat 2);
- g. Dalam hal pencatatan perkawinan bagi pasangan suami dan istri yang dalam KK status cerai hidup belum tercatat, dapat dilaksanakan dengan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Perceraian Belum Tercatat (Permendagri 108/2019 Pasal 50 ayat 4);

	<p>h. Dalam hal pencatatan perkawinan Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dari organisasi yang terdaftar pada kementerian yang bidang tugasnya secara teknis membina organisasi penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa (Pasal 39 PP 40/2019).</p> <p><i>Pencatatan Perkawinan Orang Asing dalam wilayah NKRI :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Orang Asing mengisi formulir F-2.01;</li> <li>Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan perkawinan yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan)</li> <li>Dinas tidak menarik surat keterangan perkawinan asli.</li> <li>Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya.</li> <li>Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01</li> <li>Ukuran Pasfoto 4x6 suami dan istri sebanyak 1 lembar</li> <li>Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama.</li> <li>Orang Asing menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan atau fotokopi ITAS/SKTT atau fotokopi ITAP/KK.</li> <li>Dinas menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan, KTP-el dengan status Kawin dan KK yang sudah dimutakhirkan datanya</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja          Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Akta Perkawinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>Whatsapp : 081250121174</li> <li>Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ol>
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A["Peguan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Peguan Layanan menerima jawaban pengaduan"]     </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

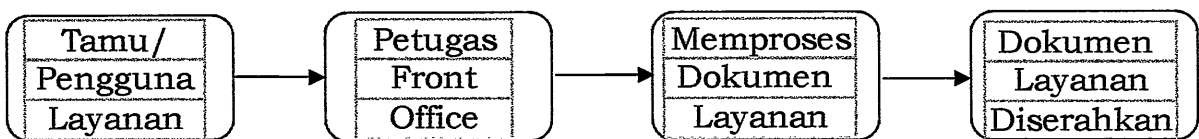
## Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li><li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li><li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li><li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li><li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li></ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</li><li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li><li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li><li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li><li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li><li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan :<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li><li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li><li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li><li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li><li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li></ol></li></ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li><li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	8 (Delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li><li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li></ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

### 1.11. Pembuatan Akta Kematian

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI;</li> <li>b. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing;</li> <li>c. Fotokopi KK/KTP yang meninggal dunia.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. WNI mengisi formulir F-2.01;</li> <li>b. Orang Asing mengisi formulir F-2.01.</li> <li>c. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat kematian yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan).</li> <li>d. Dinas tidak menarik surat kematian asli.</li> <li>e. WNI melampirkan fotokopi KK untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.</li> <li>f. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya.</li> <li>g. WNI dan OA tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</li> <li>h. Orang Asing menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan atau fotokopi ITAS/SKTT atau fotokopi ITAP/KTP-el.</li> <li>i. WNI bukan penduduk menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan RI yang meninggal dunia.</li> <li>j. Pencatatan Kematian dilaporkan tidak hanya oleh anak atau ahli waris tetapi dapat juga dilaporkan oleh keluarga lainnya, termasuk ketua RT.</li> <li>k. Dalam hal subjek akta tidak tercantum dalam KK dan database kependudukan, kutipan akta kematian diterbitkan tanpa NIK.</li> <li>l. Dinas menerbitkan kutipan akta kematian.</li> </ul>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja          Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Akta Kematian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ol>
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pegguaan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pegguna Layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabelitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ul> </li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	8 (Delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

### 1.12. Pembuatan Akta Kelahiran

#### Service Delivery

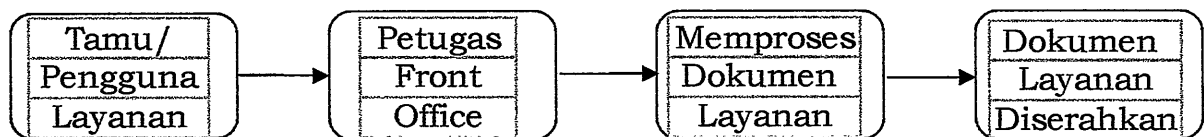
1.	Persyaratan
	<p><i>Pencatatan Kelahiran WNI dalam wilayah NKRI :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum;</li> <li>b. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah;</li> <li>c. Fotokopi KK dimana penduduk terdaftar atau akan didaftarkan sebagai anggota keluarga;</li> </ul>

- d. Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya.;
- e. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a;
- f. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b.

*Pencatatan Kelahiran Orang Asing dalam wilkayah NKRI :*

- a. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum;
- b. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah;
- c. Fotokopi Dokumen Perjalanan;
- d. Fotokopi KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan;
- e. OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a;
- f. OA dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf b.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

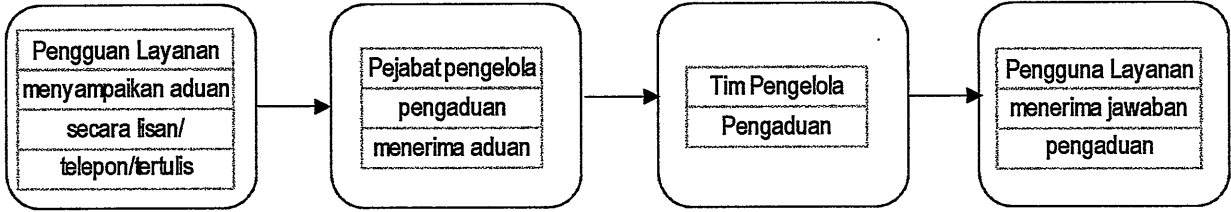
*Pencatatan Kelahiran WNI dalam wilkayah NKRI :*

- a. WNI mengisi formulir F-2.01;
- b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan kelahiran yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan);
- c. Dinas tidak menarik surat keterangan kelahiran asli;
- d. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya;
- e. WNI melampirkan Fotokopi KK untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01;
- f. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01;
- g. Dinas menerbitkan kutipan akta kelahiran.

*Pencatatan Kelahiran Orang Asing dalam wilkayah NKRI :*

- a. OA mengisi formulir F-2.01;
- b. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan kelahiran yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan).
- c. Dinas tidak menarik surat keterangan kelahiran asli.
- d. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya.
- e. Fotokopi dokumen perjalanan diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.



	<p>f. WNI tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</p> <p>g. Dinas menerbitkan kutipan akta kelahiran.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Akta Kelahiran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ol>
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A["Peguan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Pegguna Layanan menerima jawaban pengaduan"]   </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang

	<p>layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</p> <p>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</p> <p>c. Komputer dan jaringan WIFI.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</p> <p>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</p> <p>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</p> <p>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	8 (Delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</p>

### 1.13. Pembuatan Kartu Keluarga

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<p><i>Penerbitan Kartu Keluarga Baru karena Membentuk Keluarga Baru :</i></p> <p>a. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; (Pasal 11 ayat (1) Perpres 96/2018)</p>

- b. SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian.  
(Pasal 10 ayat (2) Permendagri 108/2019)

*Penerbitan Kartu Keluarga Baru karena Penggantian Kepala Keluarga (kematian kepala keluarga) :*

- a. Fotokopi akta kematian;  
(Pasal 10 ayat (3) Permendagri 108/2019)
- b. Fotokopi KK lama

*Penerbitan Kartu Keluarga Baru karena Pisah KK dalam 1 (satu) Alamat :*

- a. Fotokopi KK lama;
- b. Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el.

*Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data :*

- a. KK lama;
- b. Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspor, SKPWN) dan Peristiwa Penting.

*Catatan:*

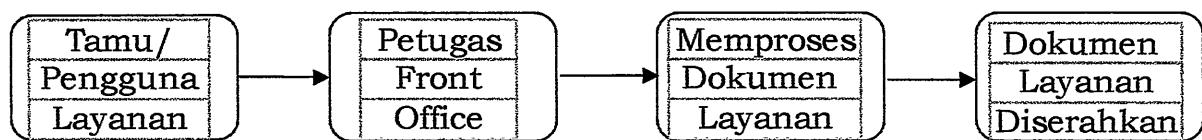
*Peristiwa kependudukan yang dimaksud adalah pindah penduduk dalam NKRI atau antar negara.*

*(Pasal 12 Perpres 96/2018)*

*Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak :*

- a. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak;
- b. Fotokopi KTP-el;
- c. Fotokopi kartu izin tinggal tetap (untuk OA).  
(Pasal 13 Perpres 96/2018)

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

*Penerbitan Kartu Keluarga Baru karena Membentuk Keluarga Baru :*

- a. Penduduk mengisi F-1.02;
- b. Penduduk menyerahkan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat yang ditandatangani kedua pihak apabila tidak memiliki buku nikah/akta perkawinan;
- c. Saksi yang dipersyaratkan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el;
- d. Dinas menerbitkan KK Baru.

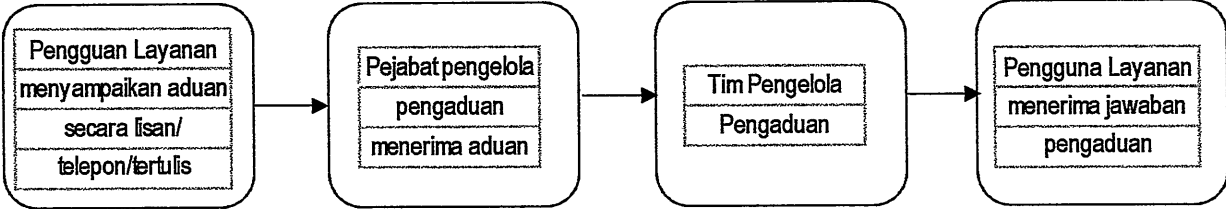
*Catatan:*

*Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.*

*Penerbitan Kartu Keluarga Baru karena Penggantian Kepala Keluarga (kematian kepala keluarga) :*

- a. Penduduk mengisi F.1.02;
- b. Melampirkan fotokopi akta kematian jika kepala keluarga meninggal;
- c. Melampirkan fotokopi KK lama;
- d. Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada Saudara yang bersedia pindah menjadi Kepala Keluarga di dalam Keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada Kartu Keluarga

	<p>Saudaranya yang terdekat dengan membuat surat pernyataan bersedia menjadi wali;</p> <p>e. Dinas menerbitkan KK Baru.</p> <p>Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p> <p><i>Penerbitan Kartu Keluarga Baru karena Pisah KK dalam 1 (satu) Alamat :</i></p> <p>a. Penduduk mengisi F-1.02;</p> <p>b. Penduduk melampirkan fotokopi buku nikah atau akta perceraian (jika disebabkan pernikahan atau perceraian);</p> <p>c. Penduduk melampirkan KK lama;</p> <p>d. Dinas menerbitkan KK Baru.</p> <p>Catatan: a. Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya; dan b. Penduduk belum menikah dapat pisah KK dalam 1 (satu) alamat jika berumur sekurang-kurangnya 17 tahun</p> <p><i>Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data :</i></p> <p>a. Penduduk mengisi F-1.02;</p> <p>b. Penduduk melampirkan KK lama;</p> <p>c. Penduduk mengisi F-1.06 karena perubahan elemen data dalam KK;</p> <p>d. Penduduk melampirkan fotokopi bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;</p> <p>e. Penduduk melampirkan surat pernyataan pengasuhan dari orangtua jika pindah KK dan surat pernyataan bersedia menampung dari kepala keluarga KK yang ditumpangi khusus pindah datang bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun;</p> <p>f. Dinas menerbitkan KK Baru.</p> <p>Catatan: Untuk pelayanan online/daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p> <p><i>Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak :</i></p> <p>a. Penduduk mengisi F-1.02 dan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el karena NIK telah diisi di F-1.02;</p> <p>b. Penduduk menyerahkan dokumen KK yang rusak/surat keterangan kehilangan dari kepolisian kepada Dinas untuk digantikan dengan KK yang baru.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Kartu Keluarga
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: <a href="mailto:disdukcapiilkabsanggau@gmail.com">disdukcapiilkabsanggau@gmail.com</a></li> </ol>

	5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pegguaan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pegguna Layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol> </li> </ol>
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>

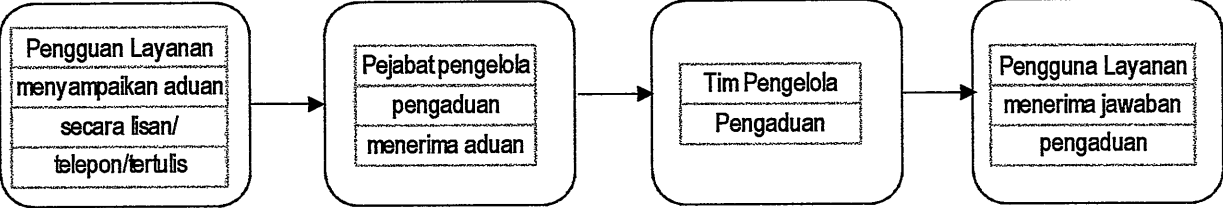
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (Tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

#### 1.14. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)

##### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<p><i>Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin;</li> <li>b. Fotocopi Kartu Keluarga. (Pasal 15 Perpres 96/2018)</li> </ul> <p><i>Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SKP (jika terjadi pindah datang);</li> <li>b. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting (jika terjadi perubahan data);</li> <li>c. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak);</li> <li>d. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang). (Pasal 15 Perpres 96/2018)</li> </ul> <p><i>Penerbitan KTP-el Baru Untuk Orang Asing :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin;</li> <li>b. Fotocopi Kartu Keluarga;</li> <li>c. Fotocopi Dokumen Perjalanan;</li> <li>d. Fotocopi kartu izin tinggal tetap. (Pasal 16 Perpres 96/2018)</li> </ul> <p><i>Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk Orang Asing :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SKP (jika pindah datang);</li> <li>b. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting (jika perubahan data);</li> <li>c. KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el);</li> </ul>

	<p>d. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak);</p> <p>e. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang).</p>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan]           </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <p><i>Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penduduk mengisi F-1.02;</li> <li>b. Penduduk melampirkan fotokopi KK;</li> <li>c. Dinas menerbitkan KTP-el Baru.</li> </ol> <p><i>Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penduduk mengisi F-1.02;</li> <li>b. Penduduk melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi);</li> <li>2. KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data);</li> <li>3. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak);</li> <li>4. Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang).</li> </ol> </li> <li>c. Dinas menarik KTP-el lama (jika perubahan data). Dinas menerbitkan KTP-el Baru. Dinas memusnahkan KTP-el lama.</li> </ol> <p><i>Penerbitan KTP-el Baru Untuk Orang Asing :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. OA mengisi F-1.02;</li> <li>b. OA melampirkan fotokopi KK;</li> <li>c. OA menunjukkan fotokopi Dokumen Perjalanan dan fotokopi KITAP;</li> <li>d. Disdukcapil menerbitkan KTP-el.</li> </ol> <p><i>Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk Orang Asing :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Orang Asing mengisi F-1.02;</li> <li>b. Orang Asing melampirkan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi);</li> <li>2. KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data);</li> <li>3. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak);</li> <li>4. Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang);</li> <li>5. KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el).</li> </ol> </li> <li>c. Dinas menarik KTP-el lama (jika perubahan data);</li> <li>d. Disdukcapil menerbitkan KTP-el;</li> <li>d. Dinas memusnahkan KTP-el lama.</li> </ol>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja  Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	<p><b>Biaya (Tarif)</b></p> <p>Gratis</p>
5.	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)</p>

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ol>
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A["Peguan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Peguna Layanan menerima jawaban pengaduan"]   </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan :       <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> </ol> </li> </ol>

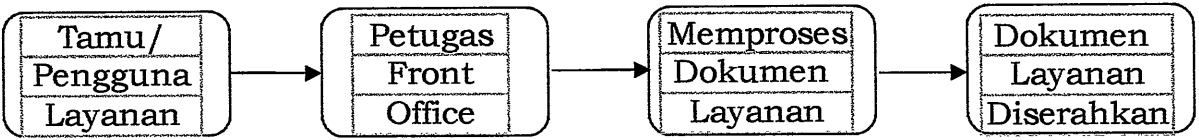


	<p>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;  4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;  5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (Tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;  b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</p>

### 1.15. Pencatatan Biodata Kependudukan

#### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<p><i>Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI :</i></p> <p>a. Surat pengantar (asli) dari rukun tetangga dan rukun warga atau yang disebut dengan nama lain;  b. Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;  c. Fotokopi bukti pendidikan terakhir.  (Pasal 4 Perpres 96/2018)</p> <p><i>Pencatatan Biodata WNI Di Luar Wilayah NKRI :</i></p> <p>a. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia;  b. Surat keterangan yang menunjuk domisili;  c. Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;  d. Fotokopi bukti pendidikan terakhir.  (Pasal 7 ayat (1) Perpres 96/2018)</p> <p><i>Pencatatan Biodata Orang Asing (OA) :</i></p> <p>a. Fotokopi Dokumen Perjalanan;</p>

	b. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap. (Pasal 6 ayat (1) Perpres 96/2018)
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan] </pre> <p>Prosedur :</p> <p><i>Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>WNI mengisi F.1.01;</li> <li>WNI menyerahkan surat pengantar RT dan RW (tidak diperlukan untuk anak yang baru lahir dengan orang tua yang sudah terdaftar dalam database kependudukan);</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (seperti paspor, surat keterangan lahir dari RS/ Puskesmas/ Klinik);</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi bukti Pendidikan terakhir (ijazah);</li> <li>Apabila huruf c dan huruf d tidak dimiliki, maka WNI mengisi F.1.04 Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan;</li> <li>WNI menyerahkan surat pernyataan (asli) tidak keberatan dari pemilik rumah apabila menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost;</li> <li>Dinas menerbitkan Biodata. Dalam hal Biodata diminta oleh penduduk, Dinas memberikan Biodatanya.</li> </ol> <p>Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p> <p><i>Pencatatan Biodata WNI Di Luar Wilayah NKRI :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>WNI mengisi F-1.01;</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan Republik Indonesia (paspor/SPLP);</li> <li>WNI menyerahkan surat keterangan yang menunjuk domisili (surat keterangan dari instansi berwenang);</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi bukti peristiwa kependudukan (surat keterangan lahir);</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi bukti Pendidikan terakhir (ijazah);</li> <li>Petugas menyerahkan Surat Pemberitahuan NIK (F-1.10) dan Biodata.</li> </ol> <p>Catatan: Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya</p> <p><i>Pencatatan Biodata Orang Asing (OA) :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Orang Asing mengisi F-1.01;</li> <li>Orang Asing menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan (paspor);</li> <li>Orang Asing menyerahkan fotokopi KITAS atau KITAP;</li> <li>Dalam hal biodata diminta oleh Orang Asing, Dinas Dukcapil memberikan biodata nya.</li> </ol>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja          Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	<p><b>Biaya (Tarif)</b></p> <p>Gratis</p>

5.	Produk Pelayanan
	Biodata Kependudukan Orang Asing
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ol>
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR     A[Pegangan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pegangan Layanan menerima jawaban pengaduan]   </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

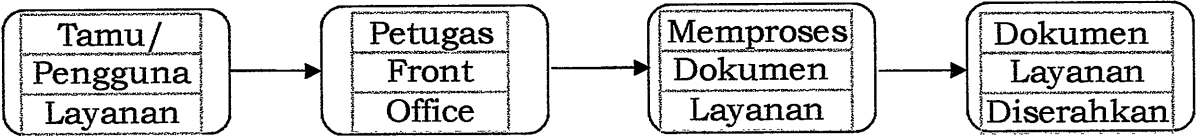
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan :</li> </ol>

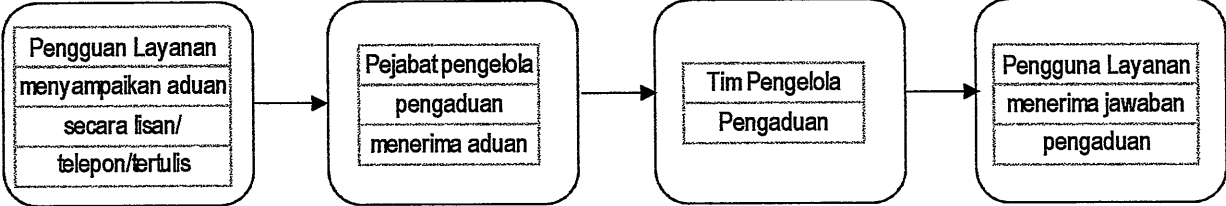
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	8 (Delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

### 1.15. Pencatatan Biodata Kependudukan

#### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<p><i>Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat pengantar (asli) dari rukun tetangga dan rukun warga atau yang disebut dengan nama lain;</li> <li>b. Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;</li> <li>c. Fotokopi bukti pendidikan terakhir. (Pasal 4 Perpres 96/2018)</li> </ol> <p><i>Pencatatan Biodata WNI Di Luar Wilayah NKRI :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia;</li> <li>b. Surat keterangan yang menunjuk domisili;</li> <li>c. Fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;</li> <li>d. Fotokopi bukti pendidikan terakhir. (Pasal 7 ayat (1) Perpres 96/2018)</li> </ol> <p><i>Pencatatan Biodata Orang Asing (OA) :</i></p>

	<p>a. Fotokopi Dokumen Perjalanan;  b. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap.  (Pasal 6 ayat (1) Perpres 96/2018)</p>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan] </pre> <p>Prosedur :</p> <p><i>Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>WNI mengisi F.1.01;</li> <li>WNI menyerahkan surat pengantar RT dan RW (tidak diperlukan untuk anak yang baru lahir dengan orang tua yang sudah terdaftar dalam database kependudukan);</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (seperti paspor, surat keterangan lahir dari RS/ Puskesmas/ Klinik);</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi bukti Pendidikan terakhir (ijazah);</li> <li>Apabila huruf c dan huruf d tidak dimiliki, maka WNI mengisi F.1.04 Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan;</li> <li>WNI menyerahkan surat pernyataan (asli) tidak keberatan dari pemilik rumah apabila menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost;</li> <li>Dinas menerbitkan Biodata. Dalam hal Biodata diminta oleh penduduk, Dinas memberikan Biodatanya.</li> </ol> <p>Catatan:  Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.</p> <p><i>Pencatatan Biodata WNI Di Luar Wilayah NKRI :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>WNI mengisi F-1.01;</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan Republik Indonesia (paspor/SPLP);</li> <li>WNI menyerahkan surat keterangan yang menunjuk domisili (surat keterangan dari instansi berwenang);</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi bukti peristiwa kependudukan (surat keterangan lahir);</li> <li>WNI menyerahkan fotokopi bukti Pendidikan terakhir (ijazah);</li> <li>Petugas menyerahkan Surat Pemberitahuan NIK (F-1.10) dan Biodata.</li> </ol> <p>Catatan:  Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya</p> <p><i>Pencatatan Biodata Orang Asing (OA) :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Orang Asing mengisi F-1.01;</li> <li>Orang Asing menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan (paspor);</li> <li>Orang Asing menyerahkan fotokopi KITAS atau KITAP;</li> <li>Dalam hal biodata diminta oleh Orang Asing, Dinas Dukcapil memberikan biodata nya.</li> </ol>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja  Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	<p><b>Biaya (Tarif)</b></p> <p>Gratis</p>

5.	Produk Pelayanan
	Biodata Kependudukan Orang Asing
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Whatsapp : 081250121174</li> <li>4. Email: disdukcapilkabsanggau@gmail.com</li> <li>5. Online melalui website SP4AN-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ol>
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A["Pegawai Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Pegawai Layanan menerima jawaban pengaduan"]   </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

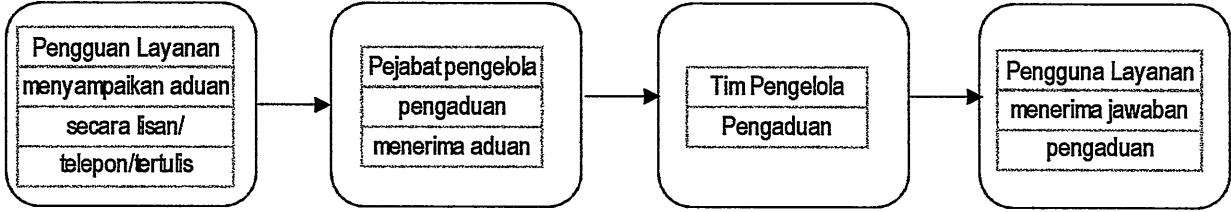
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan :</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayannya yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (Tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakn oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

### 1.16. Pencatatan Perubahan Status WNA menjadi WNI di Wilayah NKRI

#### Service Delivery

1.	Persyaratan
	<p><i>Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjai WNI di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;</li> <li>b. Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia;</li> <li>c. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli;</li> <li>d. Kartu Keluarga Asli;</li> <li>e. KTP-el Asli;</li> <li>f. Fotokopi Dokumen Perjalanan.</li> </ol> <p>(Pasal 54 Perpres 96/2018)</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Front Office]     B --&gt; C[Memproses Dokumen Layanan]     C --&gt; D[Dokumen Layanan Diserahkan]   </pre>

	<p>Prosedur :</p> <p><i>Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>WNI/OA mengisi formulir F-2.01.</li> <li>Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01.</li> <li>Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli</li> <li>Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung, ibu kandung dan orang tua angkat, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01.</li> <li>Dinas membuat catatan pinggir pengangkatan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Pelaksanaan : Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Dasar Hukum : Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data Warga Negara Indonesia
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>Whatsapp : 081250121174</li> <li>Email: <a href="mailto:disdukcapilkabsanggau@gmail.com">disdukcapilkabsanggau@gmail.com</a></li> <li>Online melalui website SP4AN-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol>
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A["Pegguaan Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/tertulis"] --&gt; B["Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan"]     B --&gt; C["Tim Pengelola Pengaduan"]     C --&gt; D["Pegguaan Layanan menerima jawaban pengaduan"]   </pre>
	<p>c. Jangka Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan;</li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>6. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 18 Tahun 2015 tentang SOP Dinas Dukcapil Kabupaten Sanggau.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja pelayanan, ruang layanan informasi, sarana untuk penyandang disabilitas dan ruang bermain anak;</li> <li>b. Tempat parkir, musholla dan toilet;</li> <li>c. Komputer dan jaringan WIFI.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan</li> <li>c. Memahami peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan;</li> <li>d. Memiliki etika "RAMAH" dalam melayani masyarakat yakni sesuai Motto Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>R</b>apai dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. <b>A</b>manah dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat;</li> <li>3. <b>M</b>emberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;</li> <li>4. <b>A</b>dil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>5. <b>H</b>arus meningkatkan kerjasama.</li> </ol> </li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	7 (Tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan setrusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku sesuai jenis/bobot pelanggaran serta ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakn oleh Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah (Front Office dan Mall Pelayanan Publik) dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat evaluasi setiap bulan yang dihadiri Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kassubbag, ADB Kependudukan dan Staf;</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekali dalam setahun;</li><li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik.</li></ul>

Ditetapkan di : Sanggau  
Pada tanggal : 29 Juli 2022

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPI  
KABUPATEN SANGGAU**

