**Lampiran Nomor :**

**STANDAR PELAYANAN DISDUKCAPIL KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Jenis Pelayanan : Pencatatan Pengesahan Anak

| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| --- | --- | --- |
|  | **Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi** |
| 1. | Persyaratan | 1. Formulir Pelaporan Pengesahan Anak
2. Surat bukti telah melakukan perkawinan sah menurut agama
3. Akta Perkawinan/Akta Nikah Orang tua
4. Kutipan Akta Kelahiran Anak
5. Surat Pengantar dari Kelurahan
6. KK dan KTP pemohon
7. KTP 2 (dua) orang saksi
 |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | Terlampir |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Jangka waktu dalam proses paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar; |
| 4. | Biaya/Tarif | 1. Biaya retribusi Rp 0,-
 |
| 5. | Produk Pelayanan  | Pencatatan Pengesahan Anak |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui :1. Telp. (0271) 639554, Fax. (0271) 644808
2. SMS Center : 085755795000
3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
4. Web : [www.dispendukcapil.surakarta.go.id](http://www.dispendukcapil.surakarta.go.id)
5. Email :Dispendukcapil.surakarta.go.id
6. Facebook :Dispendukcapilkota Surakarta
 |
|  | **Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:** |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan SOP;
8. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
9. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi;
10. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 18-A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Kota Surakarta;
11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27-C Tahun 2016 tentang Kedudukan, Sususnan organisasi, tugas , Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta;
12. Pedoman Mutu Klausul 7.1
 |
| 8. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil
2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
3. Mampu mengoperasikan Komputer dan Aplikasi SIAK
 |
| 9. | Pengawasan internal | 1. Audit Mutu Internal
2. Tinjauan Manajemen
 |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Komputer
2. Printer
3. ATK
4. Jaringan Internet
5. Almari/Rak Arsip
6. Ruang Pelayanan
7. Ruang Tunggu
8. Toilet khusus pemohon
9. Mushola
10. Ruang Laktasi
11. Ruang Bermain Anak
12. Ruang Arsip
13. Jalur Khusus difabel
14. Kursi Roda
15. Pojok Baca
16. Mesin Antrian Digital
17. Aplikasi SIAK
 |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 90 Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Adanya tata tertib pelayanan
2. Adanya kode etik pelayanan
3. Adanya maklumat pelayanan
 |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Tersimpannya dokumen di data base
2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi
3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
 |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Adanya E-Kin
2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali
 |