**Lampiran Nomor :**

**STANDAR PELAYANAN DISDUKCAPIL KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Jenis Pelayanan : Penerbitan Kutipan Kedua Akta

 Pencatatan Sipil

| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| --- | --- | --- |
|  | **Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery)* meliputi:** |
| 1. | Persyaratan | 1. Formulir Permohonan Penerbitan Kutipan Kedua dan seterusnya Akta Pencatatan Sipil
2. Kutipan Akta Catatan Sipil yang rusak (jika rusak)
3. Surat Kehilangan dari Kepolisian dan fotokopi akta yang hilang (jika Hilang)
4. Surat Pernyataan (jika kutipan akta dalam penguasaan salah satu pihak yang bersengketa)
5. KK dan KTP-el pemohon
 |
| 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  | Penerbitan Kutipan Kedua Akta Pencatatan Sipil |
| 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 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang 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
 |