



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta, Telp. (0271) 639554
Website: dispendukcapil.surakarta.go.id email dispendukcapil@surakarta.go.id
SURAKARTA
57111

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA
NOMOR 2223 Tahun 2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, maka penyelenggara dan organisasi penyelenggaraan wajib menyusun, menerapkan dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam proses penyusunan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan spesifikasi jenis layanan dan komponen standar pelayanan untuk memberikan jaminan kepastian hukum berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam menyusun standar pelayanan telah mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam pembahasan standar pelayanan dengan prinsip non diskriminatif melalui Forum Konsultasi Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

1. Undang-undang . .

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa tengah, Jawa Barat dan daerah Istimewa Yogyakarta (berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);
 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2023 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 138).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam diktum KESATU, meliputi pelayanan:

1. Jemput Bola Percepatan KIA Disabilitas
2. Fasilitasi Pindah Penduduk
3. Fasilitasi Kedatangan Penduduk

4. Penerbitan Kartu Keluarga, KTP, KIA, Akte Kelahiran dari Kedatangan
5. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6. Pendataan Penduduk Rentan
7. Berkah Nikah Ganti KK KTP Sesuai Impian dan Harapanku (Bening Kekasihku)
8. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
9. Layanan Tanpa Turun (Lantatur)
10. Cetak KTP-el Luar daerah
11. Jemput Bola Penuntasan KIA di Kecamatan
12. Pensiun Langsung Ganti Kartu Keluarga Dan KTP el
13. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
14. Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKP) WNI
15. Penerbitan Kartu Keluarga, KTP-el, KIA dan Akta Kelahiran dari Kedatangan Luar Negeri
16. Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri WNI (SKPLN WNI)
17. Surat Keterangan Pindah (SKP) Orang Asing (OA) Dalam wilayah Negara Republik Indonesia
18. Kedatangan Orang Asing (OA) Dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
19. Identitas Kependudukan Digital
20. Pencatatan Kelahiran Umum
21. Pencatatan Kelahiran Terlambat
22. Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPU KUWAT)
23. Pencatatan Perceraian
24. Pencatatan Perkawinan
25. Pencatatan Kematian
26. Pencatatan Pengakuan Anak
27. Pencatatan Pengangkatan Anak
28. Pencatatan Pengesahan Anak
29. Penerbitan Paket Besuk Kiamat (Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian)
30. Pencatatan Perubahan Nama
31. Penerbitan Kembali Kutipan Akta Pencatatan Sipil
32. Pelaporan Peristiwa Penting WNI di Luar Negeri
33. Pencatatan Lahir Mati
34. Adminduk di CFD
35. Keterangan Status Perkawinan

36. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
37. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
38. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan menjadi WNI di Wilayah NKRI
39. Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan WNI menjadi WNA
40. Jemput Bola Perekaman KTP-eL Disabilitas
41. Jemput Bola Perekaman KTP-eL di Sekolah
42. Jemput Bola Penuntasan Perekaman KTP-el di Kecamatan
43. Jemput Bola Perekaman Lansia dan Disabilitas

- KEDUA : Rincian Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan dipublikasi melalui kanal-kanal publikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagai bentuk informasi kepada pengguna layanan.
- KELIMA : Pada saat Keputusan ini ditetapkan, maka Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Nomor DC/2209/III/2025 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta

Pada tanggal 6 Maret 2026

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA



AG. AGUNG HENDRATNO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA
NOMOR 2223 Tahun 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/1
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Jemput Bola Percepatan KIA Disabilitas

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Data jumlah anak yang belum memiliki KIA di SLB/Yayasan 2. Fotocopy KK Orang Tua / wali 3. Fotocopy Akta Kelahiran 4. Foto berwarna 2x3 2 lembar untuk anak 5 – 17 tahun kurang 1 hari 5. Fotocopy KTP-el orang tua / wali
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan data jumlah anak yang belum memiliki KIA di SLB/Yayasan; 2. Menunggu pemberitahuan Verifikasi data dari Dinas; 3. Menerima hasil Verifikasi data permohonan KIA; 4. Menerima dokumen KIA;
3.	Jangka waktu pelayanan	: maksimal 1 x 24 jam sejak diterimanya berkas permohonan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	: Gratis
5.	Produk Pelayanan	: Kartu Identitas Anak (KIA)

NO	KOMPONEN		URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://Surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Gd.Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl.Jenderal Sudirman No.2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 13. 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; 14. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 20. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/296/SJ tentang KTP-El; 21. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tentang Perekaman KTP-El.
2.	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

NO	KOMPONEN		URAIAN
			13. Jalur Khusus difabel 14. Kursi Roda 15. Pojok Baca 16. Mesin Antrian Digital 17. Aplikasi SIAK 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	8 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/2
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Fasilitas Pindah Penduduk

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Surat permohonan SKPWNl dari Kab/Kota Lain: 2. F1-03 3. Fotocopy KK
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan surat permohonan SKPWNl ; 2. Menunggu pemberitahuan Verifikasi data sesuai surat permohonan SKPWNl oleh Dinas; 3. Menerima hasil Verifikasi data permohonan SKPWNl oleh Dinas; 4. Menerima pemberitahuan disetujui atau ditolak; 5. Menerima pemberitahuan pengambilan data permohonan SKPWNl melalui email atau No WA; 6. Mengambil SKPWNl; 7. Mengajukan permohonan file soft copy SKPWNl; 8. Menunggu pemberitahuan file soft copy SKPWNl;
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal maksimal 1 x 24 Jam sejak diterimanya berkas permohonan lengkap dan benar sampai penerbitan SKPWNl.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	SKPWNl
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			6. Facebook : Disdukcapi Surakarta 7. Twitter : @disdukcapi solo 8. Instagram : @disdukcapi surakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapi surakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nasional; 10. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; 15. 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; 16. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 21. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. SKP 3. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/3
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Fasilitasi Kedatangan Penduduk

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: a. Formulir F1.03 b. Formulir F1.03B atau F1.03C c. KK dan KTP daerah asal d. Akte Kelahiran e. Surat Nikah/Surat cerai f. Foto 2x3 berwarna 1 lembar g. KIA anak
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan permohonan fasilitasi kedatangan penduduk; 2. Menunggu proses penelitian berkas oleh petugas untuk didaftar; 3. Menunggu petugas mengirimkan surat permohonan ke kab/kota asal melalui WA atau EOffice SIAK; 4. Menunggu balasan informasi dari Dukcapil Kab/Kota asal Pemohon; 5. Menunggu proses entry data pemohon oleh petugas operator dengan menggunakan Aplikasi SIAK; 6. Menunggu proses verifikasi KK, KTP, KIA dan Akta Kelahiran berkas pemohon oleh petugas operator melalui aplikasi SIAK; 7. Menunggu verifikasi dan <i>approval</i> TTE KK, KTP, KIA dan Akta Kelahiran pemohon oleh Kepala Dinas melalui aplikasi SIAK; 8. Menunggu proses cetak KK, KTP, KIA dan Akta Kelahiran; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui WA dan email bahwa dokumen administrasi kependudukan sudah

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			bisa diambil di Disdukcapil; 10. Mengambil antrian pengambilan KK, KTP, KIA dan Akta Kelahiran setelah mendapatkan pemberitahuan melalui WA atau email ke loket pengambilan; 11. Menerima KK, KTP, KIA dan Akta Kelahiran.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya SKPWNI dari daerah asal dan berkas lengkap s/d penerbitan KK, KTP, KIA dan Akta Kelahiran maksimal 2 x 24 Jam.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kartu Keluarga, KTP, KIA dan Akta Kelahiran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.disdukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 10. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; 15. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			sebagaimana telah diubah dengan peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 21. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	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

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			14. Kursi Roda 15. Pojok Baca 16. Mesin Antrian Digital 17. Aplikasi SIAK 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/4
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Penerbitan Kartu Keluarga, KTP, KIA , akte kelahiran dari
Kedatangan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	a. SKP WNI dari daerah asal b. Scan KTP asli c. Form F1-03 Formulir Perpindahan Penduduk d. Scan KK asli bagi yang numpang KK e. Scan Surat nikah / cerai asli f. Kedatangan anak usia dibawah 17 tahun, melampirkan surat pernyataan g. Formulir F-1.03B atau F-1.03C h. Surat Kuasa Pengasuhan Anak dari Orang Tua/Wali Surat Pernyataan Bersedia Menerima Sebagai Anggota Keluarga (F-1.03A) i. Foto berwarna 2x3 2 lembar, untuk KIA anak usia diatas 5 th j. Scan akta kelahiran Pendaftaran secara online dokumen yang diupload harus aslinya
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan Kedatangan melalui aplikasi pelayanan online; 2. Menunggu proses verifikasi berkas permohonan; 3. Menunggu proses <i>entry</i> data pemohon kedatangan (SKD) dan pengajuan KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA oleh petugas operator di aplikasi SIAK; 4. Menunggu proses verifikasi Pengajuan KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA; 5. Menunggu proses verifikasi dan <i>approval</i> TTE oleh

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Kepala Dinas pengajuan KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA melalui aplikasi SIAK; 6. Menunggu proses cetak KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA; 7. Mengambil antrian pengambilan KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA ke Loker Pengambilan; 8. Menerima dokumen KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak berkas dinyatakan lengkap s/d penerbitan KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA dari kedatangan maksimal 2 x 24 jam.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	KK, KTP, KIA, dan Akta Kelahiran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 13. 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

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Kartu Identitas Anak; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	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

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			15. Pojok Baca 16. Mesin Antrian Digital 17. Aplikasi SIAK 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 1. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/5
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	• Persyaratan KTP-EL: – Yang belum pernah memiliki a. Kartu Keluarga b. Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) – KTP-El Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang (WNI) a. SKPWNI (jika terjadi pindah datang) b. KTP-El Lama c. Bukti Perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika ada perubahan data) atau d. KTP-El rusak (jika KTP-El rusak) atau e. Surat Kehilangan dari kepolisian (jika KTP-El hilang) f. Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) Pelayanan online harus menyertakan dokumen asli saat mengupload.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan penerbitan KTP-EL melalui layanan online; 2. Menunggu proses verifikasi persyaratan; Menunggu proses <i>entry</i> data pemohon dengan menggunakan Aplikasi SIAK berbasis data KK pemohon; 3. Menunggu proses verifikasi pengajuan TTE oleh petugas melalui aplikasi SIAK; 4. Menunggu proses validasi pengajuan TTE oleh petugas

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			melalui aplikasi SIAK; 5. Menunggu verifikasi dan <i>approval</i> TTE oleh kepala dinas melalui aplikasi SIAK; 6. Menunggu proses cetak KTP-EL; 7. Mendapatkan pemberitahuan KTP-El sudah bisa diambil; 8. Mengambil antrian pengambilan cetak KTP EL ke Loker Pengambilan; 9. Menerima KTP-EL.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Maksimal 1 x 24 jam sejak diterimanya berkas secara lengkap s/d Penerbitan KTP-El
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B.MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 1. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan 14. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			sebagaimana telah diubah dengan peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Kartu Identitas Anak; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 21. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
2.	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

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			13. Jalur Khusus difabel 14. Kursi Roda 15. Pojok Baca 16. Mesin Antrian Digital 17. Aplikasi SIAK 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/6
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Pendataan Penduduk Rentan

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Formulir Pendataan Orang Terlantar 2. Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan 3. Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT) 4. Formulir Biodata Penduduk WNI bagi yang belum tercatat dalam database kependudukan 5. Blanko SKOT 6. FR-1.02 (Jika ditemukan data biometrik) 7. F 1.01 (Jika tidak ditemukan data biometrik) 8. Pas Foto
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan permohonan NIK; 2. Menunggu proses verifikasi data penduduk rentan; 3. Melakukan pengecekan biometric dengan petugas; 4. Menunggu petugas menginput data penduduk rentan sesuai hasil; 5. Menunggu proses verifikasi pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi TTE; 6. Menunggu proses penandatanganan secara TTE pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi TTE; 7. Menunggu proses cetak dan penerbitan dokumen kependudukan; 8. Menerima dokumen hasil pendataan penduduk rentan, berupa KK, KTP, Akta Kelahiran dan KIA.
3.	Jangka waktu pelayanan	: Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas lengkap maksimal 2 x 24 jam.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	1. KK, KTP, akta Kelahiran, dan KIA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 12. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; 16. 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; 17. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 21. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 22. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	8 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/7
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Berkah Nikah Ganti KK KTP Sesuai Impian dan Harapanku
(Bening Kekasihku)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	a. Data Nomor Buku Nikah b. Tanggal dan Jam pernikahan c. Nama Calon Pengantin d. Alamat e. Nomor Induk Kependudukan (NIK) f. Nama Orang Tua g. Telepon h. Berkas Persyaratan: - Fotocopy KK dan KTP el - Fotocopy kutipan akta Kelahiran / surat keterangan lahir yang dilegalisir - Fotocopy Buku Nikah - Surat Keterangan Pindah dan atau Surat Keterangan Pindah Datang
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan update KK paket dengan pencatatan perkawinan KUA melalui layanan online; 2. Menunggu konfirmasi petugas dinas untuk meneliti data pemohon dengan menggunakan Aplikasi SIAK; 3. Menunggu proses verifikasi berkas permohonan, KTP-EL dan KK; 4. Menunggu verifikasi dan penandatanganan tte KK oleh petugas operator dari berkas pemohon melalui aplikasi SIAK; 5. Menunggu pencetakan KK dan KTP-EL; 6. Menerima pemberitahuan pengiriman data KTP-EL dan KK;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			7. Menerima KTP-El dan KK.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu dalam proses berkas diterima s/d penerbitan KTP-el dan KK maksimal 1 x 24 jam sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar, sepanjang tidak terjadi duplikasi atau double NIK penduduk.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) dan Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;
8.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
9.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
11.	Jumlah Pelaksana	:	8 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 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/8
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
Jenis Pelayanan : Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. KK - membentuk keluarga baru : a. Buku Nikah atau Kutipan Akta Perkawinan b. Mengisi F-1.05 (SPTJM Perkawinan atau Perceraian Belum Tercatat) c. Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) 2. Kartu Keluarga - Pengganti Kepala Keluarga (Kematian Kepala Keluarga): a. Akta Kematian b. Kartu Keluarga c. Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) d. Apabila seluruh anggota keluarga masih berusia 17 tahun, diperlukan Kepala Keluarga yang usianya diatas 17 tahun atau numpang Kartu Keluarga dengan membuat Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Wali. 3. Kartu Keluarga - Pisah Kartu Keluarga dalam satu alamat: a. Kartu Keluarga lama b. KTP-EL c. Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) d. Buku Nikah (jika pisah karena pernikahan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Kutipan Akta Perceraian (jika pisah karena perceraian) 4. Kartu Keluarga - Perubahan data a. Kartu Keluarga lama b. Bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting c. Mengisi F-1.02 (Formulir pendaftaran peristiwa kependudukan) d. Mengisi F-1.06 (Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan) e. Melampirkan Surat Pernyataan Pengasuhan Dari Orang Tua, jika pindah kartu keluarga; dan f. Surat Pernyataan Bersedia Menampung Dari Kepala Keluarga Yang Ditumpangi (khusus pindah datang bagi yang berusia kurang dari 17 tahun) 5. Kartu Keluarga- Hilang atau rusak a. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (jika hilang); atau b. Kartu Keluarga yang rusak (jika rusak) c. KTP-el d. Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) 6. Perpindahan Penduduk - Perpindahan dalam satu kota a. Mengisi F-1.03 (Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk) b. Kartu Keluarga c. Apabila menumpang Kartu Keluarga, menyewa rumah, melampirkan Surat Pernyataan Tidak Keberatan dari pemilik rumah Dalam pelayanan secara online dokumen yang diupload harus aslinya.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan penerbitan Kartu Kleuarga melalui layanan online; 2. Menunggu proses verifikasi kelengkapan berkas; 3. Menunggu proses <i>entry</i> data pemohon oleh petugas operator dengan menggunakan Aplikasi SIAK; 4. Menunggu proses verifikasi KK dengan berkas pemohon oleh petugas operator melalui aplikasi SIAK; 5. Menunggu proses validasi KK oleh petugas operator melalui aplikasi SIAK; 6. Menunggu verifikasi dan proses tte KK oleh kepala dinas melalui aplikasi SIAK; 7. Mengambil antrian pengambilan KK dan menerima KK di loket pengambilan; 8. Mendapatkan notifikasi pemberitahuan melalui aplikasi layanan online; 9. Menerima Kartu Keluarga di Locket Pengambilan/Kecamatan/Mencetak sendiri di mesin ADM melalui aplikasi IKD;
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu dalam proses berkas dinyatakan lengkap s/d penerbitan KK maksimal 1 x 24 jam sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar, sepanjang tidak terjadi duplikasi atau double NIK penduduk.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapiisurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	20. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 21. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 22. Memiliki Kesabaran 23. Memiliki Integritas 24. Berkomitmen dan bertanggung jawab 25. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 26. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 27. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kin 2. Dilakukan penilaian SKM 4 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/SP/III/2026/9
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
Jenis Pelayanan : Layanan Tanpa Turun (LANTATUR)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Persyaratan KIA a. Kartu Keluarga b. KTP-El Kedua Orang Tua c. Foto anak berwarna (jika usia diatas 5 tahun) d. Kutipan Akta Kelahiran anak e. Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) 2. Persyatan KTP-EL a. Yang belum pernah memiliki - Kartu Keluarga - Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) b. KTP-El Rusak dan Hilang (WNI) - Fc.Kartu Keluarga - KTP-El rusak (jika KTP-El rusak) atau - Surat Kehilangan dari kepolisian (jika KTP-El hilang) - Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) Pendaftaran secara onlone dokumen yang diupload harus aslinya
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Pengajuan layananaan adminduk melalui layanan online; 2. Menunggu petugas memverifikasi persyaratan; 3. Menunggu proses entry data pemohon oleh petugas dengan menggunakan Aplikasi SIAK

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			berbasis data KK pemohon; 4. Menunggu proses verifikasi pengajuan TTE melalui aplikasi SIAK; 5. Menunggu proses validasi pengajuan TTE melalui aplikasi SIAK; 6. Menunggu proses verifikasi dan persetujuan pengajuan TTE melalui aplikasi SIAK; 7. Menunggu proses input data pelaporan KIA/KTP-EL; 8. Mengecek pemberitahuan melalui aplikasi layanan online bahwa KIA/KTP-EL bisa diambil di layanan Drive Thru dengan membawa copy persyaratan; 9. Menunggu proses cetak KIA/KTP-EL / KK 10.Menerima KIA/KTP-EL di drive thru wilayah pada hari sabtu.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas via on line dinyatakan lengkap s/d penerbitan KK/KIA/KTP-El maksimal 1 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kartu Keluarga (KK)/KTP/KIA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			12. Tik Tok : @disdukcapiisurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 15. 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; 16. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 21. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Kartu Identitas Anak; 22. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/10
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
Jenis Pelayanan : Cetak KTP-El Luar Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	Persyaratan KTP-EL a. Yang belum pernah memiliki - Kartu Keluarga - Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) b. KTP-El Rusak dan Hilang (WNI) - KTP-El rusak (jika KTP-El rusak) atau - Surat Kehilangan dari kepolisian (jika KTP-El hilang) - Mengisi F-1.02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan) - Fc. Kartu Keluarga
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Pengajuan cetak KTP luar domisili melalui layanan online; 2. Menunggu petugas memverifikasi persyaratan; 3. Menunggu proses input data pemohon oleh petugas dengan menggunakan Aplikasi SIAK berbasis data KK pemohon; 4. Menunggu proses sinkronisasi data; hingga KTP-EL selesai dicetak; 5. Mengecek aplikasi status KTP-el sudah selesai diproses 6. Mengambil antrian loket pengambilan untuk mengambil KTP-EL; 7. Menerima KTP-EL yang baru.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas via on line dinyatakan lengkap s/d penerbitan KIA/KTP-El maksimal 2 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	KTP Elektronik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 11. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 15. 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; 16. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 21. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
5.	Jumlah Pelaksana	:	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/11
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
Jenis Pelayanan : Jemput Bola Penuntasan KIA di Kecamatan

NO	KOMPONEN		URAIAN
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Data base penduduk Surakarta yang belum punya KIA 2. Fotocopy KK atau KIA, Akta Kelahiran dan Pas photo berwarna
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Menerima surat undangan Jemput Bola Penuntasan KIA; 2. Mengajukan surat undangan jemput bola penuntasan KIA di lampiri dengan KK, Akta Kelahiran, KIA lama dan pas photo di Kecamatan; 3. Menunggu pemberitahuan Verifikasi dan validasi data yang sesuai dengan KK; 4. Menerima hasil verifikasi berkas dari Dinas; 5. Menunggu dan mengkonfirmasi pengambilan; 6. Menerima pemberitahuan pengambilan; 7. Menerima KIA di Kecamatan.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal a. Perekaman maksimal 1 x 24 jam b. Penerbitan KTP-El maksimal 1 x 24 jam sejak status sudah PRR c. Penerbitan KIA maksimal 1 x 24 jam
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp :

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 21. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/296/SJ tentang KTP-El; 22. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tentang Perekaman KTP-El .
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/12
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
Jenis Pelayanan : Pensiun Langsung Ganti Kartu Keluarga dan KTP

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Data Pensiun, KK lama, KTP lama
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Menyerahkan data ke BKPSDM; 2. BKPSDM mengajukan berkas permohonan kolektif data pensiun kepada Dinas Kependuudkan dan Pencatatan Sipil; 3. BKPSDM menunggu verifikasi data kependudukan dari Dinas; 4. BKPSDM menerima pemberitahuan hasil verifikasi; 5. BKPSDM melengkapi data dukung yang di perlukan; 6. BKPSDM menerima dokumen KK dan KTP-El kolektif; 7. Menerima hasil di setuju dari Dinas melalui email; 8. Menerima KK dan KTP-EL melalui BKPSDM;
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak data diterima lengkap s/d penerbitan KK dan KTP-El 1 x 24 jam.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP el)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			7. Twitter : @disdukcapi solo 8. Instagram : @disdukcapi surakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapi surakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 13. 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; 14. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 20. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			470/296/SJ tentang KTP-El; 21. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tentang Perekaman KTP-El .
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen

NO	KOMPONEN	URAIAN	
5.	Jumlah Pelaksana	:	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/13
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Persyaratan KIA: a. KK b. KTP kedua orang tua c. Akte Kelahiran d. Pas Foto berwarna 2x3 sebanyak 2 lembar. Pelayanan online harus menyertakan dokumen asli saat mengupload.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan permohonan KIA melalui layanan online; 2. Menunggu pemberitahuan Verifikasi data kelengkapan berkas; 3. Menerima hasil Verifikasi data permohonan KIA; 4. Menerima pemberitahuan disetujui atau ditolak; 5. Menerima pemberitahuan pengambilan data permohonan KIA melalui email atau No WA; 6. Mengambil KIA di Loker pengambilan Dinas atau ke Kecamatan sesuai dengan pemberitahuan pengambilan; 7. Menerima KIA; 8. Mencetak sendiri melalui aplikasi IKD di mesin ADM;
3.	Jangka waktu pelayanan	: Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas dan dinyatakan lengkap s/d penerbitan KIA maksimal 1 x 24 jam.
4.	Biaya/Tarif	: Gratis
5.	Produk Pelayanan	: Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan pengaduan,	: Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	saran dan masukan		2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.disdukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kkotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 15. 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; 16. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 18. Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Kartu Identitas Anak; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 21. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas,

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 22. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana		6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/14
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKP) WNI

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. KK dan KTP Asli 2. Form F1-03 Formulir Perpindahan Penduduk 3. Persyaratan lainnya bila diperlukan ; • Scan Surat Nikah asli Pendaftaran secara online, dokumen yang diupload harus aslinya
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan berkas permohonan SKP WNI melalui aplikasi layanan online; 2. Menunggu pemberitahuan Verifikasi data kelengkapan berkas SKP WNI melalui aplikasi layanan online; 3. Menerima hasil Verifikasi data permohonan; 4. Menerima pemberitahuan disetujui atau ditolak; 5. Menerima pemberitahuan pengambilan data permohonan SKP WNI melalui email atau No WA; 6. Mengambil dokumen KK dan SKP WNI di Loker pengambilan Dinas atau ke Kecamatan sesuai dengan pemberitahuan pengambilan; 7. Menerima dokumen KK dan SKP WNI; 8. Mencetak sendiri melalui aplikasi IKD di mesin ADM;
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas lengkap s/d penerbitan SKP WNI maksimal 1 x 24 jam.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Pindah (SKP) dan KK jika ada pecahannya.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
2	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	keselamatan pelayanan		
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/15
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Penerbitan Kartu Keluarga, KTP, KIA dan Akta Kelahiran dari
Kedatangan dari Luar Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. KTP asli 2. Form F1-03 Formulir Perpindahan Penduduk 3. KK asli bagi yang numpang KK 4. Foto copi surat nikah / cerai 5. Kedatangan anak usia dibawah 17 tahun, melampirkan surat pernyataan Surat Kuasa Pengasuhan Anak dari Orang Tua/Wali Surat Pernyataan Bersedia Menerima Sebagai Anggota Keluarga (F-1.03A) 6. Formulir F-1.03B atau F-1.03C 7. Foto berwarna 2x3 1 lembar, untuk KIA anak usia diatas 5 th 8. Foto copi akta kelahiran
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan SKDLN WNI melalui aplikasi layanan online; 2. Menunggu pemberitahuan Verifikasi data SKDLN WNI, KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA; 3. Menerima hasil Verifikasi data permohonan KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA dari kedatangan LN; 4. Menerima pemberitahuan disetujui atau ditolak; 5. Melengkapi data dukung lainnya untuk permohonan SKDLN WNI; 6. Menerima pemberitahuan pengambilan data permohonan KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA melalui email atau No WA; 7. Mengambil dokumen KK, KTP, Akta Kelahiran, dan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			KIA di Loker pengambilan Dinas; 8. Menerima dokumen KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas s/d penerbitan Kartu Keluarga, KTP, KIA dan Akta Kelahiran dari Kedatangan dari Luar Negeri maksimal 2 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	KK, KTP, Akta Kelahiran, dan KIA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_DAFDUK/SP/III/2026/16
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri WNI (SKPLN WNI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. KK dan KTP Asli 2. Form F1-03 Formulir Perpindahan Penduduk 3. Persyaratan lainnya bila diperlukan ; 4. Foto Copy Surat Nikah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan berkas permohonan SKPLN WNI melalui aplikasi layanan online; 2. Menunggu pemberitahuan Verifikasi data SKPLN WNI; 3. Menerima hasil Verifikasi data permohonan SKPLN WNI; 4. Menerima pemberitahuan disetujui atau ditolak; 5. Melengkapi data dukung lainnya untuk permohonan SKPLN WNI; 6. Menerima pemberitahuan pengambilan data permohonan SKPLN WNI dan dokumen KK melalui email atau No WA; 7. Mengambil dokumen KK dan SKPLN WNI di Locket pengambilan Dinas; 8. Menerima dokumen KK dan SKPLN WNI.
3.	Jangka waktu pelayanan	: Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas lengkap s/d penerbitan SKPLN WNI maksimal 1 x 24 jam.
4.	Biaya/Tarif	: Gratis
5.	Produk Pelayanan	: SKPLN WNI dan KK
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	: Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp :

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			085755795000 3. Pendaftaran Perkawinan, Perceraian dan Verifikasi: 089527644477 4. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 5. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 6. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 7. Facebook : Disdukcapil Surakarta 8. Twitter : @disdukcapilsolo 9. Instagram : @disdukcapilsurakarta 10.SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 11.Kotak Saran 12.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 13.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISADUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/17
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Pindah (SKP) Orang Asing (OA) Dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Untuk Orang Asing pemegang Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP) - KTP dan KK Asli - Dokumen Perjalanan asli - Fotokopi Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP) - Form F1-03 Formulir Perpindahan Penduduk 2. Untuk Orang Asing pemegang Kartu Ijin Tinggal Sementara (KITAS) - Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) - Fotokopi Paspor - Fotokopi Kartu Ijin Tinggal Sementara (KITAS) - Form F1-03 Formulir Perpindahan Penduduk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Menyerahkan berkas permohonan SKP Orang Asing melalui aplikasi layanan online;; 2. Menunggu pemberitahuan Verifikasi data kelengkapan berkas SKP Orang Asing melalui aplikasi layanan online; 3. Menerima hasil Verifikasi data permohonan; 4. Menerima pemberitahuan disetujui atau ditolak; 5. Menerima pemberitahuan pengambilan data permohonan SKP Orang Asing melalui email atau No WA; 6. Mengambil dokumen SKP Orang Asing di Locket pengambilan Dinas atau ke Kecamatan sesuai dengan pemberitahuan pengambilan;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			7. Menerima dokumen SKP Orang Asing;
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas s/d penerbitan SKP OA maksimal 2 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	SKP Orang Asing
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	20. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 21. Ramah, sopan, jujur dan teliti 22. Memiliki Kesabaran 23. Memiliki Integritas 24. Berkomitmen dan bertanggung jawab 25. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			26. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 27. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISADUKCAPIL/BID_DAFDUK/ SP/III/2026/18
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Jenis Pelayanan : Kedatangan Orang Asing (OA) Dalam Wilayah Negara
Kesatuan Republik Indonesia

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Untuk Orang Asing pemegang Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP) - SKP Orang Asing (OA) - KTP Asli - Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP) - Dokumen Perjalanan - Formulir F-1.03B atau F-1.03C 2. Untuk Orang Asing pemegang Kartu Ijin Tinggal Sementara (KITAS) - SKP Orang Asing (OA) - SKTT - Kartu Ijin Tinggal Sementara (KITAS) - Dokumen Perjalanan - Formulir F-1.03B atau F-1.03C
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: A. Untuk Pemegang KITAP 1. Mengajukan berkas permohonan Kedatangan Orang Asing; 2. Menunggu pemberitahuan Verifikasi data Kedatangan Orang Asing; 3. Menerima hasil Verifikasi data Kedatangan Orang Asing; 4. Menerima pemberitahuan disetujui atau ditolak; 5. Melengkapi data dukung lainnya untuk permohonan kedatangan Orang Asing; 6. Menerima pemberitahuan pengambilan data KK dan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			KTP Orang Asing melalui email atau No WA; 7. Mengambil dokumen KK dan KTP Orang Asing di Locket pengambilan Dinas; 8. Menerima dokumen KK dan KTP Orang Asing. B. Untuk Pemegang KITAS 1. Mengajukan berkas permohonan kedatangan Orang Asing; 2. Menunggu pemberitahuan Verifikasi data kedatangan Orang Asing; 3. Menerima hasil Verifikasi data kedatangan Orang Asing; 4. Menerima pemberitahuan disetujui atau ditolak; 5. Melengkapi data dukung lainnya untuk permohonan kedatangan Orang Asing; 6. Menerima pemberitahuan pengambilan SKTT melalui email atau No WA; 7. Mengambil dokumen SKTT di Locket pengambilan Dinas; 8. Menerima dokumen SKTT.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak tanggal diterimanya berkas s/d penerbitan KK, KTP Orang Asing maksimal 1 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	KK dan KTP Orang Asing, SKTT
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Pendaftaran Perkawinan, Perceraian dan Verifikasi: 089527644477 4. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 5. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 6. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 7. Facebook : Inovasi Dukcapil Surakarta 8. Twitter : @Dispenduk_solo 9. Instagram : @dispendukcapilsurakarta 10. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			11. Kkotak Saran 12. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 13. Tiktok : Tik Tok : @disdukcapiisurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_ PIAK PD/SP/III/2026/19
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Jenis Pelayanan : Identitas Kependudukan Digital

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Penerapan SIAK Terpusat 2. Perekaman KTP-el dan berstatus tunggal 3. Smartphone Versi Android 8.0 ke atas dan IOS 4. Jaringan komunikasi data
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Menyiapkan KTP-El, Email & Nomor Telepon Aktif, Smartphone Android 2. Mendownload Aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui Play store/Appstore 3. Membuka Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dan mengisi data-data yang dibutuhkan. Memastikan isi Email dengan benar, karena PIN Aktivasi akan di kirim melalui Email 4. Melakukan Foto Selfie guna verifikasi yang dilaksanakan secara mandiri 5. Melakukan scan barcode yang dilaksanakan oleh petugas dari Disdukcapil 6. Mengaktifasi akun Identitas Kependudukan Digital melalui Email berupa PIN dan link aktivasi 7. Membuka aplikasi Identitas Kependudukan Digital menggunakan PIN yang dikirim melalui Email
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu dalam proses paling lama 5 menit sejak data yang didaftarkan sudah lengkap dan benar serta jaringan lancar
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Data Identitas Kependudukan Digital Aktif

NO	KOMPONEN	URAIAN	
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 10. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. 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; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer/ Laptop 2. Smartphone Android 3. Printer 4. ATK 5. Jaringan Internet 6. Almari/RakArsip 7. Ruang Pelayanan 8. Ruang Tunggu 9. Toilet khusus pemohon 10. Mushola 11. Ruang Laktasi

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			12. Ruang Bermain Anak 13. Ruang Arsip 14. Jalur Khusus difabel 15. Kursi Roda 16. Pojok Baca 17. Mesin Antrian Digital 18. Aplikasi SIAK 19. Mobil Pelayanan
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA

AG AGUNG HENDRATNO

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/1
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Jenis Pelayanan : Pencatatan Kelahiran Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	Syarat: 1. Surat Kelahiran dari RS/RB/Penolong kelahiran/ Kelurahan 2. Kutipan Akta Perkawinan/Surat Nikah orang tua (Fotocopy) 3. KTP-el orang tua (Fotocopy) 4. KK Orang Tua (Asli/Fotocopy) 5. Fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi (tidak hadir)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan dengan mengisi F2-01A; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek kelengkapan persyaratan. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 6. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 7. Menunggu pembubuhan TTE oleh kepala dinas; 8. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 9. Mengambil produk layanan di loket pengambilan.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Maksimal 1 (satu) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis

NO	KOMPONEN	URAIAN	
5.	Produk Pelayanan	:	Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			6. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
2.	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

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL /SP/III/2026/2
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Jenis Pelayanan : Pencatatan Kelahiran Terlambat

NO	KOMPONEN		URAIAN
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	Persyaratan: • Surat Kelahiran dari RS/RB/Penolong kelahiran/kelurahan / SPTJM • Kutipan Akta Perkawinan/Surat Nikah orang tua (Fotocopy) / SPTJM • KTP-el (Fotocopy) • KK orang tua (Fotocopy/asli) • Fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi (tidak hadir)
2.	Sistem, mekanis medan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan dengan mengisi formulir F-2.01A; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 6. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 7. Menunggu pembubuhan TTE oleh kepala dinas; 8. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 9. Mengambil produk layanan di loket pengambilan.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Maksimal 1 (satu) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kutipan Akta Kelahiran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook: Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 9. 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; 10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 16. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen

NO	KOMPONEN	URAIAN	
5.	Jumlah Pelaksana	:	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruangan arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_ CAPIL /SP/III/2026/3
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Jenis Pelayanan : Satu Paket Urusan Kependudukan Warga
Terpenuhi (SAPU KUWAT)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Surat Keterangan Kelahiran dari RS/RB/Penolong Kelahiran 2. Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan (Fotocopy) 3. Kartu Keluarga (Asli) 4. KTP-el orang tua (Fotocopy) 5. KTP-el dua orang saksi (Fotocopy) 6. Surat Pengantar RT diketahui RW untuk tambah jiwa (Opsional)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan dengan mengisi formulir F-2.01A; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas Fasyankes /Kelurahan. 3. Menunggu petugas Fasyankes /Kelurahan mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan dalam aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 6. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 7. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK; 8. Menunggu pembubuhan TTE oleh Kepala Dinas; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			10. Mengambil produk layanan di loket Fasyankes /Kelurahan.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Maksimal 2 (dua) hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	KIA, Akte Kelahiran, KK dan e.ID JKN KIS
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan; 4. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. 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; 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 15. 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

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 20 Tahun 2019 tentang Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 21. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 22. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 23. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	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

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			14. Kursi Roda 15. Pojok Baca 16. Mesin Antrian Digital 17. Aplikasi SIAK 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL /SP/III/2026/4
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Jenis Pelayanan : Pencatatan Perceraian

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap (tanggal putusan tidak melebihi 6 bulan) 2. Surat Pengantar dari Panitera Pengadilan yang menyatakan BHT atau putusan yang sudah barcode 3. Asli Kutipan Akta Perkawinan/SPTJM apabila dalam sengketa/surat keterangan kehilangan dari kepolisian jika dokumen hilang 4. KTP-el dan KK Suami dan/atau isteri (asli)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan Permohonan dengan mengisi F-2.01 C; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 6. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 7. Menunggu pembubuhan TTE oleh Kepala Dinas; 8. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 9. Mengambil produk layanan di loket Dinas.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 2 (dua) Hari Kerja sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kutipan Akta Perceraian, KTP, KK.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapisolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kependudukan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 10. 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; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 17. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/5
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Jenis Pelayanan : Pencatatan Perkawinan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Surat Pemberkatan Nikah/keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama/surat perkawinan Penghayat Kepercayaan yang ditandatangani oleh Pemuka Penghayat Kepercayaan (Fotocopy legalisir); 2. Asli KK dan KTP-el; 3. Fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi; 4. Pas photo suami dan istri berdampingan ukuran 4 x 6 cm sebanyak 5 (lima) lembar, berwarna background bebas; 5. Persetujuan Orang tua bagi yang belum berusia 21 tahun; 6. Surat Ijin/dispensasi nikah dari pengadilan, bagi yang belum berumur 19 (sembilan belas) tahun; 7. Akta perceraian atau akta kematian, bagi janda/duda; 8. Bagi suami dan/atau istri Orang Asing, melampirkan ijin dari perwakilan Negara yang bersangkutan 9. Dokumen Imigrasi seperti: Visa/ Paspor /KITAS/ KITAP bagi WNA 10. Bagi suami dan/atau istri anggota TNI/POLRI, melampirkan ijin Kawin dari Komandan; 11. Akta perjanjian kawin dari Notaris apabila ada pengesahan perjanjian kawin;
2.	Sistem, mekanis medan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan dengan mengisi F-2.01 B secara online / offline; 2. Menyerahkan persyaratan kepada pengurus lembaga keagamaan / Petugas FO. 3. Menunggu pengurus lembaga keagamaan / petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan dalam aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan diinput dalam SIAK oleh petugas BO; 6. Menunggu pembubuhan TTE oleh Kepala Dinas; 7. Mendapatkan pelayanan pencatatan perkawinan sekaligus menerima dokumen kependudukan.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar diluar jangka waktu pengumuman perkawinan (10 hari kerja).
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kutipan Akta Perkawinan, KK, KTP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcakil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	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 Pendudukdan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik 10. 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; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			17. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/6
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Jenis Pelayanan : Pencatatan Kematian

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	Persyaratan: • Surat Kematian dari RS / RB / Puskesmas / Paramedis atau surat Keterangan Kematian dari Kelurahan atau dengan istilah lain. • KTP dan KK Jenazah (Asli/Fotocopy) • KTP dan KK Pemohon (Fotocopy) • FC KTP 2 orang saksi (Tidak Hadir) • SPTJM kebenaran data kematian dan dokumen yang menunjukkan identitas jenazah untuk jenazah yang tidak ada dalam database • Penetapan pengadilan untuk jenazah yang tidak bisa menunjukkan dokumen dan tidak ada dalam database
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan dengan mengisi formulir F-2.01 A; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 6. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 7. Menunggu pembubuhan TTE oleh Kepala Dinas; 8. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			pemohon. 9. Mengambil produk layanan di loket Dinas.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 2 (dua) Hari Kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kutipan Akta Kematian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 10. 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; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 17. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/7
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Jenis Pelayanan : Pencatatan Pengakuan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Surat Pernyataan tentang Pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung. 2. Surat keterangan telah melakukan perkawinan sah menurut agama (Fotocopy Legalisir) 3. Kutipan Akta Kelahiran Anak (Asli) 4. KK (Asli) dan KTP-el orang tua (Fotocopy) 5. KTP 2 (dua) orang saksi 6. Salinan penetapan pengadilan bagi anak yang lahir sebelum perkawinan secara agama.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan permohonan dengan mengisi formulir F-2.01 D; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO; 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu surat keabsahan apabila akta kelahiran diterbitkan oleh Dukcapil Luar Daerah; 6. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 7. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			oleh operator; 8. Menunggu pembubuhan TTE / catatan pinggir oleh Kepala Dinas; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 10. Mengambil produk layanan di loket Dinas.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 2 (dua) hari kerja sejak register ditemukan dan diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kutipan Akta Pengakuan Anak / Caping Akta Lahir
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan 10. 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

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Kependudukan; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 17. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu 8. Toilet khusus pemohon 9. Mushola 10. Ruang Laktasi

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			11. Ruang Bermain Anak 12. Ruang Arsip 13. Jalur Khusus difabel 14. Kursi Roda 15. Pojok Baca 16. Mesin Antrian Digital 17. Aplikasi SIAK 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/8
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencacatan Sipil
Jenis Pelayanan : Pencatatan Pengangkatan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. KK (Asli) / KTP el Pemohon (Fotocopy) 2. Kutipan Akta Kelahiran (Asli) 3. Salinan Penetapan Pengadilan tentang Pengangkatan anak
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan permohonan Pengangkatan Anak dengan mengisi Formulir F-2.01 D; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu surat keabsahan apabila akta kelahiran diterbitkan oleh Dukcapil Luar Daerah; 6. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 7. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 8. Menunggu penandatanganan catatan pinggir oleh Kepala Dinas; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 10. Mengambil produk layanan di loket Dinas.
3.	Jangka waktu pelayanan	: maksimal 2 (dua) hari kerja sejak register ditemukan dan diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	: Gratis

NO	KOMPONEN	URAIAN	
5.	Produk Pelayanan	:	Kutipan Akta Pengangkatan Anak
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. Kotak Saran : 10. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 11. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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 Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak; 5. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 8. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan 11. 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; 12. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 18. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/9
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
JenisPelayanan : Pencatatan Pengesahan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Kutipan akta kelahiran (Asli) 2. Kutipan Akta Perkawinan (Foto Copy) 3. Kartu Keluarga Pemohon (Asli) 4. KTP Pemohon (Fotocopy) 5. Salinan Penetapan Pengadilan tentang Pengesahan Anak bagi anak lahir diluar perkawinan secara agama
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan Permohonan Pengesahan Anak dengan mengisi F-2.01 D; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek kelengkapan persyaratan. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu surat keabsahan apabila akta kelahiran diterbitkan oleh Dukcapil Luar Daerah; 6. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 7. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 8. Menunggu pembubuhan TTE / catatan pinggir oleh Kepala Dinas; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 10. Mengambil produk layanan di loket Dinas.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 2 (dua) hari kerja sejak register ditemukan dan diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kutipan Akta Pengesahan Anak / Caping Akta Lahir, KK.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta

B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 7. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 10. 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; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 17. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	:	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada Server

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	dan keselamatan pelayanan		3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/10
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Penerbitan Paket Besuk Kiamat (Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Surat Keterangan Kematian dari Kepala Desa/Lurah Setempat/Dokter/Paramedis 2. KK / KTP Jenazah (Asli) 3. Surat Keterangan Catatan Kematian dari Kepolisian bagi jenazah yang tidak diketahui identitasnya 4. Surat Keterangan Penetapan Pengadilan mengenai kematian yang hilang atau tidak diketahui jenazahnya 5. Dokumen imigrasi seperti visa/paspor/KITAS/KITAP bagi WNA
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan Permohonan dengan mengisi F2-01 B; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO Kelurahan. 3. Menunggu petugas FO Kelurahan mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 6. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 7. Menunggu pembubuhan TTE oleh Kepala Dinas; 8. Menerima dokumen kependudukan pada saat upacara pemberangkatan jenazah oleh Pejabat Wilayah.
3.	Jangka	:	maksimal 4 jam sejak berkas permohonan diterima secara

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	waktu pelayanan		lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Akta kematian, KK & KTP-El
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.disdukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @Disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 10. 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; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 17. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	dan keselamatan pelayanan		3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/11
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Pencatatan Perubahan Nama

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Kutipan Akta Pencatatan Sipil (Asli) 2. Salinan Penetapan pengadilan tentang perubahan nama 3. KK dan KTP-el pemohon (Asli)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan Permohonan Perubahan Nama dengan mengisi Formulir F-2.01 E; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu surat keabsahan apabila akta kelahiran diterbitkan oleh Dukcapil Luar Daerah; 6. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 7. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 8. Menunggu pembubuhan tanda tangan pada catatan pinggir oleh Kepala Dinas; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 10. Mengambil produk layanan di loket Dinas.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 2 (dua) hari kerja sejak register ditemukan dan diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis

NO	KOMPONEN	URAIAN	
5.	Produk Pelayanan	:	Catatan Pinggir Register pada Kutipan Akta Kelahiran, KTP, KK.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapiil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapiilsolo 8. Instagram : @disdukcapiilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapiilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 9. 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; 10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/12
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Penerbitan Kembali Kutipan Akta Pencatatan Sipil

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Kutipan Akta Catatan Sipil yang rusak, jika rusak 2. Surat Kehilangan dari Kepolisian dan fotokopi akta yang hilang (jika Hilang) 3. Surat Pernyataan (jika kutipan akta dalam penguasaan salah satu pihak yang bersengketa) 4. KK dan KTP-el pemohon (Fotocopy)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan penerbitan Kembali Kutipan akta pencatan sipil dengan mengisi Formulir F-2.01 F; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu surat keabsahan apabila akta pencatatan sipil diterbitkan oleh Dukcapil Luar Daerah; 6. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 7. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 8. Menunggu pembubuhan TTE dan tanda tangan manual pada catatan pinggir oleh Kepala Dinas; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 10. Mengambil produk layanan di loket Dinas
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 1 hari kerja.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kutipan akta
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 10. 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; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Surakarta;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	Keamanan dan keselamatan pelayanan		2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/13
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Pelaporan Peristiwa Penting WNI di Luar Negeri

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Fc Akta Catatan Sipil dari negara asing yang telah diterjemahkan oleh lembaga tersertifikasi 2. Surat Pelaporan Peristiwa Penting WNI di Luar Negeri dari Kedutaan Besar/Konsul Jenderal RI di Luar Negeri 3. Fc Surat Nikah 4. Fc KTP-el dan KK orang tua (Asli)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan pelaporan peristiwa penting WNI di Luar negeri dengan mengisi Formulir F-2.02 A s/d E; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 6. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 7. Menunggu pembubuhan TTE dan tanda tangan surat keterangan pelaporan oleh Kepala Dinas; 8. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 9. Mengambil produk layanan di loket Dinas
3.	Jangka waktu pelayanan	: maksimal 2 (dua) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	: Gratis

NO	KOMPONEN	URAIAN	
5.	Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Peristiwa Penting WNI di Luar Negeri dan Kartu Keluarga
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 10. 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; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 17. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISADUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/14
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Pencatatan Lahir Mati

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Surat Kelahiran Lahir mati dari RS/RB/Penolong kelahiran (usia kandungan min 28 minggu) 2. Kutipan Akta Perkawinan/Surat Nikah orang tua (Fotocopy) 3. KTP-el dan KK orang tua (Fotocopy) 4. KTP-el 2 (dua) orang saksi (tidak hadir)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan pelaporan Lahir Mati dengan mengisi Formulir F-02.01 A; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 6. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 7. Menunggu pembubuhan tanda tangan pada surat keterangan oleh Kepala Dinas; 8. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 9. Mengambil produk layanan di loket Dinas
3.	Jangka waktu pelayanan	: maksimal 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	: Gratis
5.	Produk	: Surat Keterangan Lahir Mati

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	Pelayanan		
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 10. 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; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 17. Pedoman Mutu Klausul 7.1
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	internal		2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDIUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/II/2026/15
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Adminduk di CFD

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	Persyaratan sesuai jenis permohonan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan baik secara langsung maupun melalui on line dengan melampirkan persyaratan; 2. Menunggu verifikasi persyaratan oleh petugas; 3. Menunggu penginputan data pada aplikasi SIAK oleh petugas; 4. Menunggu pembubuhan TTE oleh kepala Dinas 5. Penyerahan dokumen kependudukan oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 3 jam sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	KK, KTP-EL, KIA, Perekaman KTP-EL, Akta Kelahiran, Akta Kematian, IKD (Identitas Kependudukan Digital)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapiisurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. 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; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman 17. Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 6. Tempat Pelayanan 7. Kursi Tunggu 8. Aplikasi SIAK 9. Mobil Keliling Pelayanan Adminduk
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam 3. setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/16
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Keterangan Status Perkawinan

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: Berkas kawin
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan permohonan status perkawinan dengan mengisi Formulir; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek kelengkapan persyaratan. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi oleh petugas BO; 6. Menunggu pembubuhan tanda tangan surat keterangan pelaporan oleh Kepala Dinas; 7. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 8. Melakukan pengambilan dokumen di loket Dinas
3.	Jangka waktu pelayanan	: 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	: Gratis
5.	Produk Pelayanan	: Surat Keterangan Status Perkawinan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	: Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. PeraturanPemerintah 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. 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; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan 4.
7.	Jaminan Keamanan dan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	keselamatan pelayanan		3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/17
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan

: Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Jenis Pelayanan

: Pembetulan Akta Pencatatan Sipil

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	: 1. Asli Kutipan Akta Pencatatan Sipil 2. Fotocopy Legalisir/Asli Bukti Pendukung (dokumen yang diterbitkan oleh instansi Negara) 3. KK dan KTP-El pemohon (Asli/Fotocopy)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Mengajukan permohonan pembetulan akta pencatatan sipil dengan mengisi Formulir F-2.01 F; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu surat keabsahan apabila akta kelahiran diterbitkan oleh Dukcapil Luar Daerah; 6. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 7. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 8. Menunggu pembubuhan TTE / tanda tangan manual pada catatan pinggir oleh Kepala Dinas; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 10.Mengambil produk layanan di loket Dinas
3.	Jangka waktu pelayanan	: maksimal 2 (dua) hari kerja sejak register ditemukan dan diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar (diluar waktu untuk mendapatkan hasil konfirmasi pencarian dokumen untuk akta dari luar daerah).

NO	KOMPONEN	URAIAN	
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Catatan pinggir register dan kutipan akta pencatatan sipil.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcakil Surakarta 7. Twitter : @disdukcakilsolo 8. Instagram : @disdukcakilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcakilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. PeraturanPemerintah 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 8. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. 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; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 18. Pedoman Mutu Klausul 7.1 .
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/18
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Pembatalan Akta Pencatatan Sipil

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Salinan Putusan Pengadilan yang berkekuatan hukum tetap (Akta Vandading) 2. Asli Kutipan Akta 3. Data Pemohon (KTP el/KK) (Asli/Fotocopy)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan pembatalan akta pencatatan sipil dengan mengisi F-2.01 F; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek dan mengunggah kelengkapan persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu surat keabsahan apabila akta pencatatan sipil diterbitkan oleh Dukcapil Luar Daerah;. 6. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 7. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 8. Menunggu tanda tangan manual pada surat keterangan pembatalan akta pencatatan sipil oleh Kepala Dinas; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon. 10. Mengambil produk layanan di loket Dinas
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Maksimal 2 hari kerja (diluar waktu untuk mendapatkan hasil konfirmasi pencarian dokumen untuk akta dari luar daerah).

NO	KOMPONEN	URAIAN	
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Pembatalan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. 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; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	Keamanan dan keselamatan pelayanan		2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/19
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
 Menjadi WNI Di Wilayah NKRI

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Fotocopi Petikan Keputusan Presiden Tentang Pewarganegaraan atau Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 2. Berita Acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia; 3. Foto kopi Akta Pencatatan Sipil Asli yang diterbitkan oleh Negara Lain; 4. KK Asli; 5. KTP-el Asli dan 6. Fotocopi Dokumen Perjalanan (Paspor)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan pelaporan perubahan status kewarganegaraan dengan mengisi Formulir F-02.02 D; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek kelengkapan dan mengunggah persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 6. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 7. Menunggu pembubuhan TTE / tanda tangan manual pada surat keterangan oleh Kepala Dinas; 8. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			9. Mengambil produk layanan di loket Dinas.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan		1. Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan sebagai pengganti Catatan Pinggir Pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain 2. KK dan KTP-el
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.disdukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 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 Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 10. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	keselamatan pelayanan		
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_CAPIL/ SP/III/2026/20
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 Jenis Pelayanan : Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
 WNI Menjadi WNA

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Fotocopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 2. Asli salah satu Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli yang dimiliki yang diterbitkan Negara Indonesia atau diterbitkan oleh negara lain (kutipan akta kelahiran atau kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian); 3. Fotocopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan perubahan kewarganegaraan WNI menjadi WNA dengan mengisi Formulir F-02.02 D; 2. Menyerahkan persyaratan kepada Petugas FO. 3. Menunggu petugas FO mengecek kelengkapan dan mengunggah persyaratan pada aplikasi pendaftaran. 4. Menerima tanda bukti pendaftaran jika persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Menunggu surat keabsahan apabila akta kelahiran diterbitkan oleh Dukcapil Luar Daerah; 6. Menunggu berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dinas; 7. Menunggu data diinput dalam aplikasi SIAK oleh operator; 8. Menunggu tanda tangan manual pada catatan pinggir oleh Kepala Dinas; 9. Mendapatkan pemberitahuan melalui nomor HP pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			10. Mengambil produk layanan di loket Dinas.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	maksimal 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Catatan Pinggir pada Akta Pencatatan Sipil Yang Diserahkan atau Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan sebagai pengganti Catatan Pinggir Pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jendral Sudirman no. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 3. PeraturanPemerintah 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 9. 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; 10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitorng dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 14. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Pencatatan Sipil 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran dan Integritas 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab 5. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 6. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base

NO	KOMPONEN	URAIAN	
	Keamanan dan keselamatan pelayanan		2. Terbackupnya dokumen pada Server 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam setahun

Lampiran	DISDUKCAPIL/BID_PIAK DAN PD/
Nomor	SP/III/2026/1
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Jenis Pelayanan : Jemput Bola Perekaman KTP-EL Disabilitas

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Data sekolah SLB dan Yayasan se-Kota Surakarta 2. FC. KK atau KIA
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Melakukan koordinasi dengan pihak Dinas terkait jumlah calon wajib KTP-el di SLB atau Yayasan; 2. Menerima informasi jadwal kegiatan perekaman wajib KTP-el pemula bagi penyandang disabilitas di SLB dan yayasan; 3. Mengikuti rapat koordinasi dan sinkronisasi terkait pelaksanaan perekaman; 4. Menerima surat pemberitahuan beserta jadwal pelaksanaan perekaman 5. Mengikuti proses perekaman sesuai jadwal yang telah ditetapkan; 6. Menerima Kartu Ucapan Selamat Ulang Tahun dari Wali Kota serta undangan untuk pengambilan KTP-el; 7. Menerima KTP-el yang telah dicetak melalui loket pengambilan sesuai ketentuan, bagi yang sudah berusia 17 tahun.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal penerbitan KTP-El maksimal 1 x 24 jam setelah status PRR.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Data Perekaman KTP-el

NO	KOMPONEN	URAIAN	
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 13. 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; 14. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Pemerintah Kota Surakarta; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 20. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/296/SJ tentang KTP-El; 21. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tentang Perekaman KTP-El.
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	8 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_PIAK & PD/ SP/III/2026/2
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
Dan Pemanfaatan Data
Jenis Pelayanan : Jemput Bola Perekaman KTP-el di Sekolah

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	a. Data sekolah SMA/MA/SMK Negeri dan Swasta se-Kota Surakarta b. Fotocopy Kartu Keluarga atau Kartu KIA
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Menyampaikan hasil pendataan pelajar yang telah berusia 16 (enam belas) tahun dan belum melaksanakan perekaman KTP-el kepada petugas Dinas; 2. Menerima surat undangan yang disampaikan oleh petugas Dinas; 3. Mengikuti rapat koordinasi dan sinkronisasi yang difasilitasi oleh Dinas; 4. Menerima surat pemberitahuan beserta jadwal pelaksanaan perekaman; 5. Mengikuti proses perekaman sesuai jadwal bagi pelajar yang telah berusia 16 (enam belas) tahun; 6. Menerima informasi dan/atau laporan hasil perekaman.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal sejak warga menunjukkan undangan s/d penerbitan KTP-El maksimal 1 hari kerja;
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	KTP Elektronik

NO	KOMPONEN	URAIAN	
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 9. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 21. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/296/SJ tentang KTP-El; 22. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tentang Perekaman KTP-El .
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kin 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_PIAK DAN PD/SP/III/2026/3
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data
Jenis Pelayanan : Jemput Bola Penuntasan Perekaman KTP El di
Kecamatan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	1. Data base penduduk Surakarta belum rekam KTP el. 2. Fotocopy KK atau KIA
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengirimkan data sasaran KTP-El kepada petugas Dinas; 2. Menerima informasi jadwal kegiatan jemput bola di kecamatan; 3. Menerima surat undangan; 4. Mengikuti proses perekaman KTP-el sesuai ketentuan yang berlaku; 5. Menerima KTP-el melalui loket pengambilan sesuai prosedur pelayanan.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal a. Perekaman maksimal 1 x 24 jam b. Penerbitan KTP-El maksimal 1 x 24 jam sejak status sudah PRR
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	KTP Elektronik, Database Perekaman
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000 3. Web Ulas :

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10.Kotak Saran 11.Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta 12.Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Secara Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 14. 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; 15. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 20. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 21. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/296/SJ tentang KTP-El; 22. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tentang Perekaman KTP-El .
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 8. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 tahun sekali

Lampiran Nomor	DISDUKCAPIL/BID_PIAK & PD/ SP/III/2025/4
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Jenis Pelayanan : Jemput Bola Perekaman Lansia dan Disabilitas

NO	KOMPONEN	URAIAN	
A. SERVICE DELIVERY			
1.	Persyaratan	:	a. Fotocopy KK b. Denah Rumah tujuan perekaman c. nomor HP yang bertanggungjawab yang dapat dihubungi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	1. Mengajukan permohonan layanan perekaman KTP-el melalui jemput bola kepada petugas Dinas; 2. Menerima informasi jadwal pelaksanaan perekaman jemput bola bagi lanjut usia dan penyandang disabilitas; 3. Mengikuti proses perekaman KTP-el yang dilaksanakan di rumah atau panti sesuai jadwal yang telah ditetapkan; 4. Menerima hasil pencetakan KTP-el.
3.	Jangka waktu pelayanan	:	Jangka waktu proses dalam kondisi normal s/d penerbitan KTP-El maksimal 1 x 24 jam setelah status PRR.
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk Pelayanan	:	KTP Elektronik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. Telp. (0271) 639554 ext. 143, Fax. (0271) 644808 2. SMS Center dan Layanan Aduan WhatsApp : 085755795000

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			3. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id 4. Web : www.dispendukcapil.surakarta.go.id 5. Email : disadmindukcapil@surakarta.go.id 6. Facebook : Disdukcapil Surakarta 7. Twitter : @disdukcapilsolo 8. Instagram : @disdukcapilsurakarta 9. SP4N LAPOR : https://surakarta.lapor.go.id/ 10. Kotak Saran 11. Pengaduan Langsung : Bale Upakari Komplek Balaikota Surakarta d/a Jl. Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta 12. Tik Tok : @disdukcapilsurakarta
B. MANUFACTURING			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan 4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepala Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; 7. Keputusan Presidesn Nomor 88 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nasional; 9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pesyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah; 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 13. 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; 14. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 15. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 16. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Perda 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi; 17. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 18. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

NO	KOMPONEN	URAIAN	
			Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 19. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 20. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/296/SJ tentang KTP-El; 21. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tentang Perekaman KTP-El.
2.	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 18. Aplikasi SIAK Konsolidasi Pusat 19. Mobil Pelayanan Drive Thru (Layanan Tanpa Turun)
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Administrasi Kependudukan 2. Ramah, sopan, jujur dan teliti 3. Memiliki Kesabaran 4. Memiliki Integritas 5. Berkomitmen dan bertanggung jawab 6. Mampu menjaga kerahasiaan di Bidang Pekerjaannya 7. Mampu berkomunikasi dan berkoodinasi dengan baik

NO	KOMPONEN		URAIAN
			8. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi SIAK
4.	Pengawasan internal	:	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
5.	Jumlah Pelaksana	:	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Adanya tata tertib pelayanan 2. Adanya kode etik pelayanan 3. Adanya maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Adanya ruang arsip yang sesuai standar kearsipan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. Adanya E-Kinerja 2. Dilakukan penilaian SKM 4 kali setahun

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA



AGUNG HENDRATNO