PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**
Jalan Karya Usaha Nomor 3 Lubuk Pakam Kode Pos 20514
Telepon (061) 7951489 Pos-el: dukcapil.deliserdang@gmail.com
Laman: www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**
**KABUPATEN DELI SERDANG**

**NOMOR : 14 Tahun 2025**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**
**KABUPATEN DELI SERDANG**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**
**KABUPATEN DELI SERDANG**

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan yang dikelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Tentang Penetapan Standar pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Mengingat :

1. Undang-Undang Drt Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang terdiri dari 14 komponen;
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 Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentuan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaran Administrasi Kependudukan di Kabupaten Deli Serdang;
12. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 90 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang;
13. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Pelimpahan sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang;
14. Peraturan Bupati Kabupaten Deli Serdang Nomor 94 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Deli Serdang;

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG.**

Kesatu : Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu terdiri atas :

1. Layanan Legalisir Dokumen Kependudukan
2. Layanan Perpindahan Penduduk Dalam Satu Desa, Antar Desa Dalam Satu Kecamatan, Antar Kecamatan Dalam Satu Kabupaten, Antar Kabupaten Dalam Satu Provinsi Dan Antar Provinsi
3. Layanan Kartu Keluarga
4. Layanan KTP EL
5. Layanan Surat Keterangan Tempat Tinggal/ SKTT
6. Kartu Identitas Anak (KIA)

7. Pendaftaran Pindah Datang Orang Asing dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
8. Pendaftaran Pindah Datang Antar Negara
9. Layanan Akta Lahir
10. Layanan Akta Perkawinan
11. Layanan Akta Kematian
12. Layanan Akta Perceraian
13. Layanan Pengesahan Anak
14. Layanan Keterangan Single/ Belum Menikah
15. Layanan Pengangkatan Anak
16. Layanan Akta Pengakuan Anak
17. Layanan Pencatatan Perubahan Nama
18. Layanan Perubahan Status Kewarganegaraan.
19. Layanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan
20. Layanan Pencatatan Pembatalan Perceraian
21. Pencatatan Lahir Mati
22. Pembetulan dan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
23. Layanan Akta Kutipan II
24. Layanan Online Data
25. Layanan Pendaftaran Biodata Penduduk WNI
26. Layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD)

KETIGA : Penyelenggara Layanan Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang ;

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini merupakan acuan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan atau kesalahan didalamnya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lubuk Pakam
Pada Tangal : 20 Mei 2025

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**

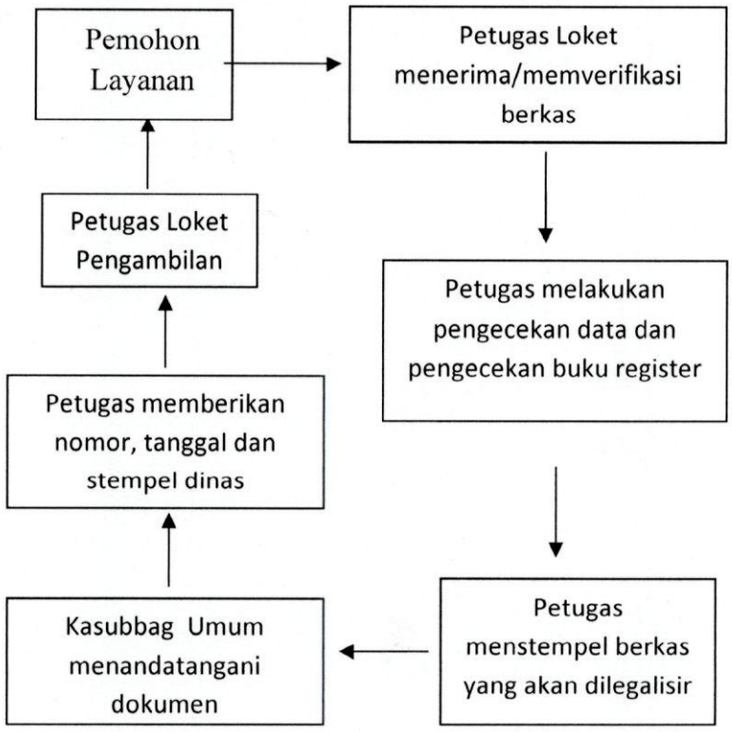
**Drs. H. MISRAN SIHALOHO, M. Si**
**PEMBINA UTAMA MUDA**
**NIP. 19661106199512100001**

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

# STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN LEGALISIR DOKUMEN KEPENDUDUKAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Foto Copy Dokumen Kependudukan<br>2. Berkas Asli Dokumen Kependudukan terlampir |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas melakukan pengecekan data dan pengecekan buku register<br>4. Petugas menstempel Dokumen Kependudukan yang akan dilegalisir<br>5. Petugas memberikan Dokumen Kependudukan yang akan dilegalisir kepada Kasubbag Umum untuk ditanda tangani<br>6. Setelah ditandatangani, petugas memberikan nomor dan tanggal kemudian distempel Dinas<br>7. Petugas memberikan Dokumen Kependudukan yang telah dilegalisir kepada petugas loket pengambilan<br>8. Pemohon mengambil Dokumen Kependudukan yang sudah dilegalisir di loket pengambilan |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 1 (satu) Jam |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Fotocopy Dokumen Kependudukan yang telah dilegalisir. |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 081370852000<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Petugas pengecekan buku/data di database 1 orang,<br>4. Petugas penandatanganan 1 orang,<br>5. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 5 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, tranparan dan mudah sesuai dengan standar pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan suap |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
**PENCATATEN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**Plt. SEKRETARIS**

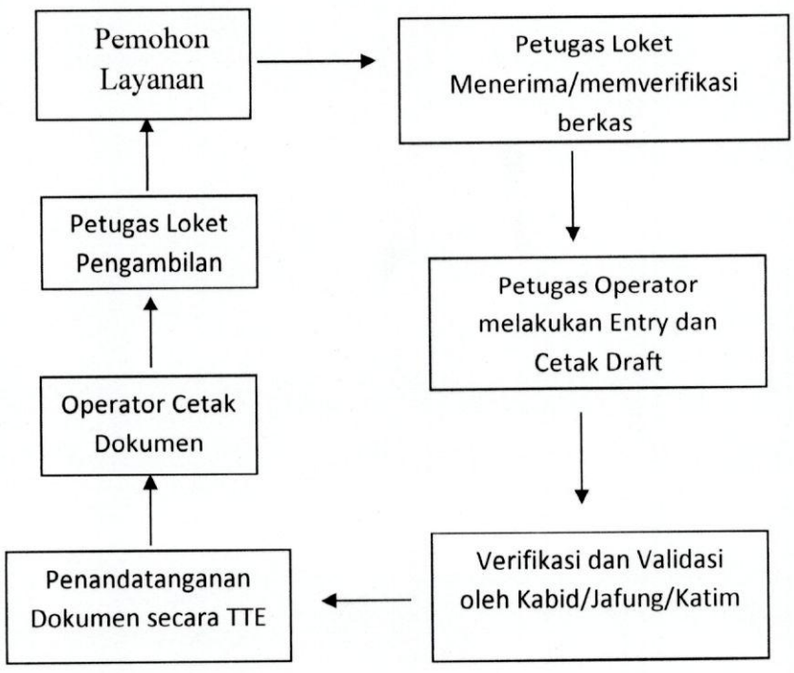
**CHRISTINA HELEN SIAGIAN, S. SOS**
**PEMBINA**
**NIP. 197606101994122002**

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN PERPINDAHAN PENDUDUK DALAM SATU DESA, ANTAR DESA DALAM SATU KECAMATAN, ANTAR KECAMATAN DALAM SATU KABUPATEN, ANTAR KABUPATEN DALAM SATU PROVINSI DAN ANTAR PROVINSI.**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Kartu Keluarga Asli<br>2. Surat Permohonan Pindah |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** | Pelayanan secara langsung<br>  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan sesuai pelayanan yang dibutuhkan pemohon<br>3. Petugas operator melakukan entry data dan mencetak draft Surat Pindah Atau SKPWNI ( Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia )<br>4. Draft Surat Pindah Atau SKPWNI ( Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ) diverifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>5. Penandatanganan Surat Pindah Atau SKPWNI ( Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ) oleh Kepala Dinas secara Elektronik (TTE) |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Operator mencetak Surat Pindah Atau SKPWNI ( Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ) yang telah ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas<br>7. Dokumen Surat Pindah Atau SKPWNI ( Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ) diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>8. Pemohon mengambil Surat Pindah Atau SKPWNI ( Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) di loket pengambilan |
| **4** | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 2 (Dua) Hari Kerja |
| **5** | **BIAYA/TARIF** | Gratis |
| **6** | **PRODUK PELAYANAN** | Surat Pindah Atau SKPWNI ( Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ) |
| **7** | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| **8** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| **9** | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| **10** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 085260638192<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| **11** | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standar pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| **13** | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| **14** | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN**
**DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**

**AKHMAD YAN DARMAWAN, S.Sos, M.AP**
**PEMBINA**
**NIP. 198201252008041001.-**

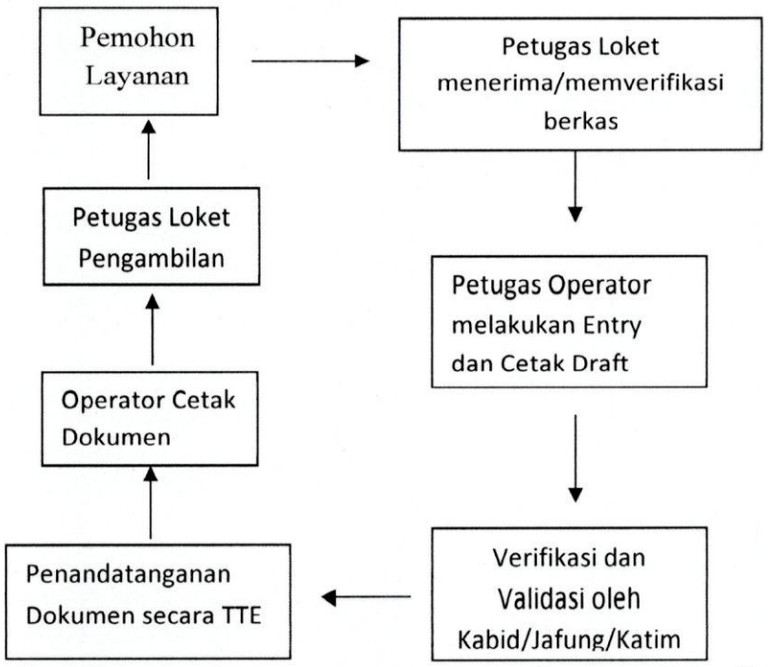
LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS**
**PELAYANAN KARTU KELUARGA**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | Persyaratan pembuatan KK Baru :<br>1. Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;<br>2. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;<br>3. Surat keterangan pindah luar negeri bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena pindah;<br>4. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan; dan<br>5. Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.<br><br>Persyaratan KK karna Perubahan data :<br>1. KK Lama dan<br>2. Surat Keterangan/ bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.<br><br>Persyaratan KK karna hilang/Rusak :<br>1. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak<br>2. KTP-el.<br><br>Persyaratan KK Baru untuk penduduk orang asing :<br>1. KITAP<br>2. Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian<br>3. Surat Keterangan Pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI<br><br>Persyaratan KK karna hilang/rusak bagi orang asing: |

| | | |
|---|---|---|
| | | 1. Surat Keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak<br>2. Kartu Izin Tinggal Tetap<br>3. KTP-el |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** | Pelayanan secara langsung<br>  <br><br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas operator melakukan entry data dan mencetak draft Kartu Keluarga<br>4. Draft Kartu keluarga di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>5. Penandatanganan Kartu Keluarga oleh Kepala Dinas secara Elektronik (TTE)<br>6. Operator mencetak Kartu Keluarga yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Dinas<br>7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Kartu Keluarga kepada pemohon di loket pengambilan |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 6-8 (enam - delapan) jam |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Kartu Keluarga |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| **8** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| **9** | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| **10** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 085260638192<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| **11** | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Jafung/Katim<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| **13** | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan suap |
| **14** | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**

**AKHMAD YAN DARMAWAN, S.Sos, M.AP**
**PEMBINA**
**NIP. 198201252008041001.-**

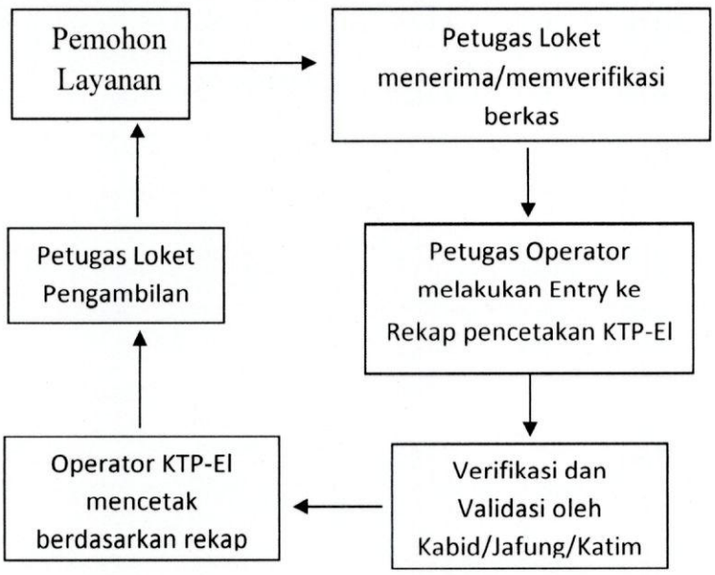
LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

## STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK/ KTP EL

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | Persyaratan KTP-el Baru bagi WNI :<br>1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin<br>2. Kartu Keluarga<br><br>Persyaratan Penerbitan KTP-el bagi penduduk orang asing yang memiliki KITAP :<br>1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin<br>2. Kartu Keluarga<br>3. Dokumen Perjalanan dan<br>4. Kartu izin tinggal tetap<br><br>Persyaratan Penerbitan KTP-el karna pindah datang bagi penduduk WNI dalam wilayah NKRI :<br><br>1. Surat Keterangan Pindah dari Disdukcapil Kabupaten/Kota daerah asal<br>2. Kartu Keluarga<br><br>Persyaratan Penerbitan KTP-el karna pindah datang bagi WNI dari luar wilayah NKRI :<br><br>1. Surat Keterangan Pindah dari Perwakilan Republik Indonesia<br>2. Kartu Keluarga<br><br>Persyaratan Penerbitan KTP-el bagi WNI dan OA karna perubahan data :<br><br>1. Kartu keluarga<br>2. KTP-el lama<br>3. Kartu Izin Tinggal Tetap<br>4. Surat keterangan/Bukti perubahan kependudukan dan peristiwa penting<br><br>Persyaratan Penerbitan ktp-el karna perpanjangan bagi penduduk OA memiliki KITAP : |

| | | |
|---|---|---|
| | | 1. Kartu Keluarga<br>2. KTP-el lama<br>3. Dokumen perjalanan<br>4. KITAP<br><br>Persyaratan penerbitan ktp-el hilang/rusak bagi WNI dan OA :<br><br>1. Surat keterangan hilang dari kepolisian<br>2. KTP-el yang rusak<br>3. Kartu keluarga<br>4. Dokumen perjalanan Republik Indonesia<br>KITAP |
| **3** | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi formulir permohonan dan berkas persyaratan<br>3. Petugas operator melakukan entry data ke rekap pencetakan ktp-el<br>4. Dokumen kependudukan di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>5. Operator mencetak ktp-el berdasarkan rekap data ktp-el<br>6. Ktp-el diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>7. Petugas Loket pengambilan menyerahkan KTP El kepada pemohon di loket pengambilan |
| **4** | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 1-2 ( satu – dua) Hari Kerja |
| **5** | **BIAYA/TARIF** | Gratis |
| **6** | **PRODUK PELAYANAN** | KTP – EL |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 085260638192<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang, Operator 1 orang,<br>3. Verifikasi dan Validasi 1 orang,<br>4. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 5 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**

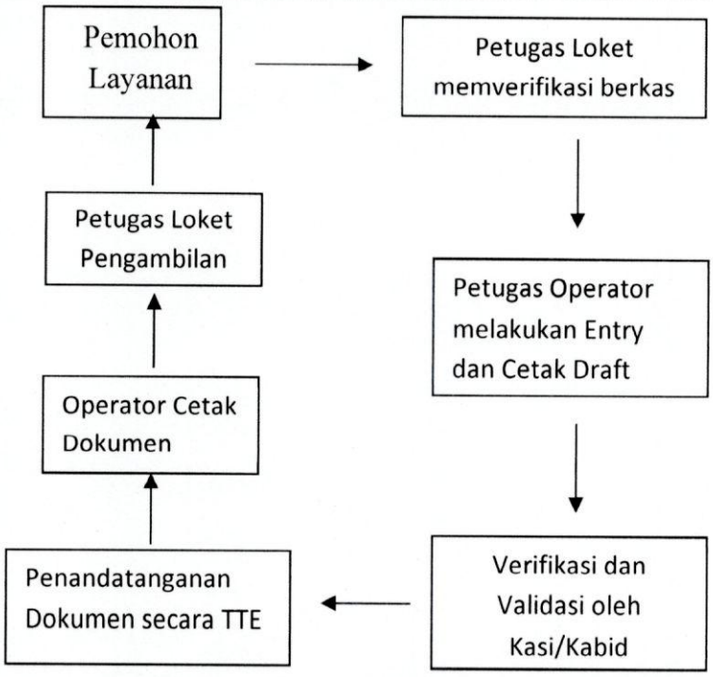
**AKHMAD YAN DARMAWAN, S.Sos, M.AP**
**PEMBINA**
**NIP. 198201252008041001.-**

LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINITRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

# STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL (SKTT)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Foto copy Paspor<br>2. Foto copy KITAS<br>3. Sponsor<br>4. Pas foto warna 3x4 = 3 lembar<br>5. Surat Keterangan Jalan dari Pihak Polisi. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran;<br>2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan;<br>3. Petugas operator melakukan entry data dan mencetak draft surat keterangan tempat tinggal;<br>4. Draft surat keterangan tempat tinggal di verifikasi dan validasi oleh Kasi/Kabid;<br>5. Penandatanganan surat keterangan tempat tinggal oleh Kepala Dinas secara Elektronik (TTE);<br>6. Operator mencetak surat keterangan tempat tinggal yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Dinas;<br>7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan;<br>8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan surat keterangan tempat tinggal kepada pemohon di loket pengambilan |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (tiga) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Surat Keterangan |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whasapp = 085260638192<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Jafung/Katim<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br><br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |

| | | |
|---|---|---|
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**

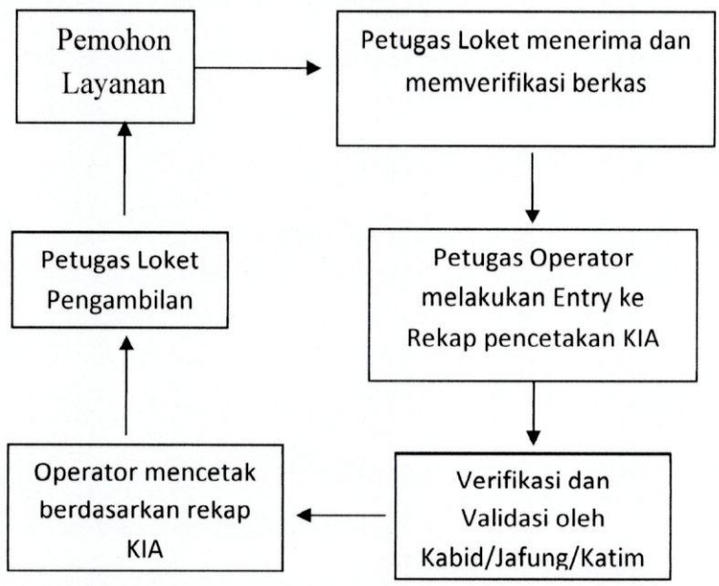
**AKHMAD YAN DARMAWAN, S.Sos, M.AP**
**PEMBINA**
**NIP. 198201252008041001.-**

LAMPIRAN VI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**KARTU IDENTITAS ANAK ( KIA )**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;<br>3. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA). |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Mengisi formulir permohonan KIA;<br>2. Foto Copy Kutipan Akta Kelahiran Anak;<br>3. Pas photo anak berwarna ukuran 2x3 cm sebanyak 2 lembar untuk anak 5 -17 tahun kurang 1 (satu) hari;<br>4. Foto Copy KTP-El Orang Tua;<br>5. Foto Copy KK Orang Tua. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas operator melakukan entry data ke rekap pencetakan KIA<br>4. Dokumen kependudukan di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>5. Operator mencetak ktp-el berdasarkan rekap data KIA<br>6. KIA diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>7. Petugas Loket pengambilan menyerahkan surat keterangan tempat tinggal kepada pemohon di loket pengambilan |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (tiga) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Kartu Identitas Anak (KIA) |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 085260638192<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Jafung/Katim<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**

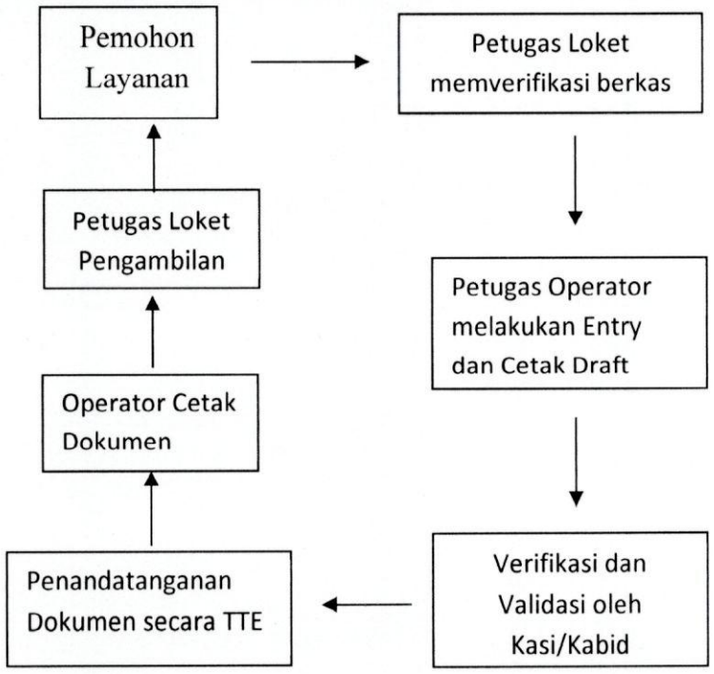
**AKHMAD YAN DARMAWAN, S.Sos, M.AP**
**PEMBINA**
**NIP. 198201252008041001.-**

LAMPIRAN VII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 19 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**PENDAFTARAN PINDAH DATANG ORANG ASING DALAM WILAYAH NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>2. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | Pelaporan pendaftaran Pindah Datang Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, dilakukan dengan memenuhi syarat berupa:<br>a. KK;<br>b. KTP untuk orang asing;<br>c. Fotokopi Paspor dengan menunjukkan aslinya;<br>d. Fotokopi Kartu Izin Tinggal Tetap;<br>e. Menunjukkan buku Pengawasan Orang Asing;<br>f. Surat Keterangan Catatan Kepolisian.<br><br>Pelaporan pendaftaran Pindah Datang Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, dilakukan dengan memenuhi syarat berupa:<br>a. Surat Keterangan Tempat Tinggal;<br>b. Fotokopi Paspor;<br>c. Fotokopi Kartu Izin Tinggal Terbatas; dan<br>d. Surat Keterangan Catatan Kepolisian. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan berkas persyaratan ke loket pendaftaran; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan;<br>3. Petugas operator melakukan entry data sesuai berkas pemohon dan mencetak draft dokumen kependudukan;<br>4. Draft dokumen kependudukan di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim;<br>5. Penandatanganan dokumen kependudukan oleh Kepala Dinas secara Elektronik (TTE);<br>6. Operator mencetak dokumen kependudukan yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Dinas;<br>7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan;<br>8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon di loket pengambilan |
| **4** | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (tiga) Hari Kerja |
| **5** | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| **6** | **PRODUK PELAYANAN** | Pindah datang orang asing dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia |
| **7** | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| **8** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| **9** | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| **10** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 085260638192<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| **11** | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| **13** | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| **14** | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
**PENCATATN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**

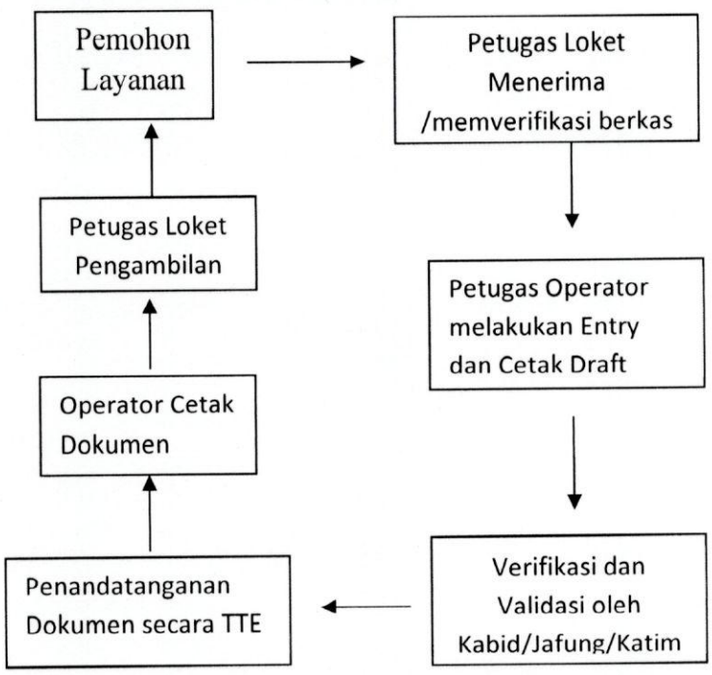
**AKHMAD YAN DARMAWAN, S.Sos, M.AP**
**PEMBINA**
**NIP. 198201252008041001.-**

LAMPIRAN VIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANANPADA JENIS PELAYANAN ADMINITRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

# STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN PENDAFTARAN PINDAH DATANG ANTAR NEGARA

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | Persyaratan pindah ke luar negeri :<br>1. Surat pengantar pindah dari RT dan RW;<br>2. KK; dan<br>3. KTP.<br>4. Disdukcapil menerbitkan Surat Keterangan Pindah Luar Negeri<br><br>Persyaratan datang dari luar negeri untuk WNI dan Orang asing :<br>- Pendaftaran bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk menetap di Indonesia harus memenuhi persyaratan:<br>a. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan<br>b. surat keterangan pindah luar negeri dari Disdukcapil kabupaten/kota atau surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia.<br>- Pendaftaran bagi Orang Asing yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan izin tinggal terbatas harus memenuhi persyaratan:<br>a. Dokumen Perjalanan; dan<br>b. kartu izin tinggal terbatas. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  |

| | | |
|---|---|---|
| | | 1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran;<br>2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan;<br>3. Petugas operator melakukan entry data sesuai berkas pemohon dan mencetak draft Surat Keterangan Pindah Keluarg Negeri bagi WNI ;<br>4. Draft Surat Keterangan Pindah Keluarg Negeri bagi WNI di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim;<br>5. Penandatanganan Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri bagi WNI oleh Kepala Dinas secara Elektronik (TTE);<br>6. Operator mencetak Surat Keterangan Pindah Keluarg Negeri bagi WNI yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Dinas;<br>7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan;<br>8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Surat Keterangan Pindah Keluarg Negeri bagi WNI kepada pemohon di loket pengambilan |
| **4** | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (tiga) Hari Kerja |
| **5** | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| **6** | **PRODUK PELAYANAN** | Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri bagi WNI |
| **7** | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| **8** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| **9** | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| **10** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 085260638192<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |

| | | |
|---|---|---|
| **11** | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| **13** | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| **14** | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**

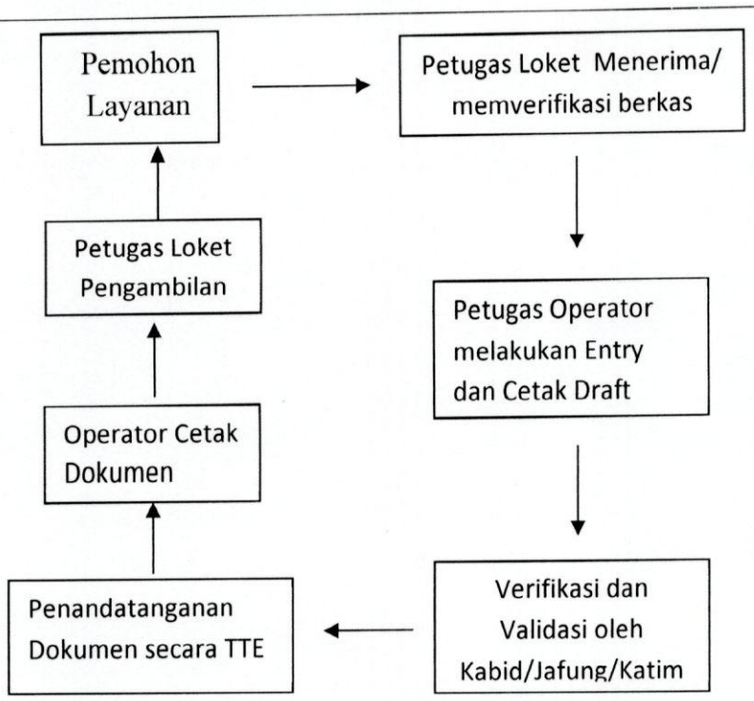
**AKHMAD YAN DARMAWAN, S.Sos, M.AP**
**PEMBINA**
**NIP. 198201252008041001.-**

LAMPIRAN IX : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANANPADA JENIS PELAYANAN ADMINITRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**AKTA KELAHIRAN**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Mengisi formulir Permohonan akta kelahiran<br>2. Foto Copy Surat Ket. Lahir dari Dokter/Bidan<br>3. Foto Copy Surat Nikah / Akta Perkawinan bagi non muslim<br>4. Foto Copy Kartu Keluarga<br>5. Foto Copy KTP Orang Tua/Pelapor<br>6. Foto Copy Pasport/Kitap/ Kitas bagi Warga Negara Asing<br>7. Bagi Anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya melampirkan Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon Mengisi Formulir F.2.01 dan menyampaikan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas operator melakukan entry data dan mencetak draft Akta Kelahiran<br>4. Draft Akta Kelahiran di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim |

| | | |
|---|---|---|
| | | 5. Penandatanganan dokumen kependudukan oleh Pejabat Pencatatan Sipil secara Elektronik (TTE)<br>6. Operator mencetak Akta Kelahiran yang telah ditandatangani<br>7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon di loket pengambilan |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 1-2 ( satu sampai dua ) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Akta Kelahiran |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, wastafle, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatshap = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Jafung/Katim<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

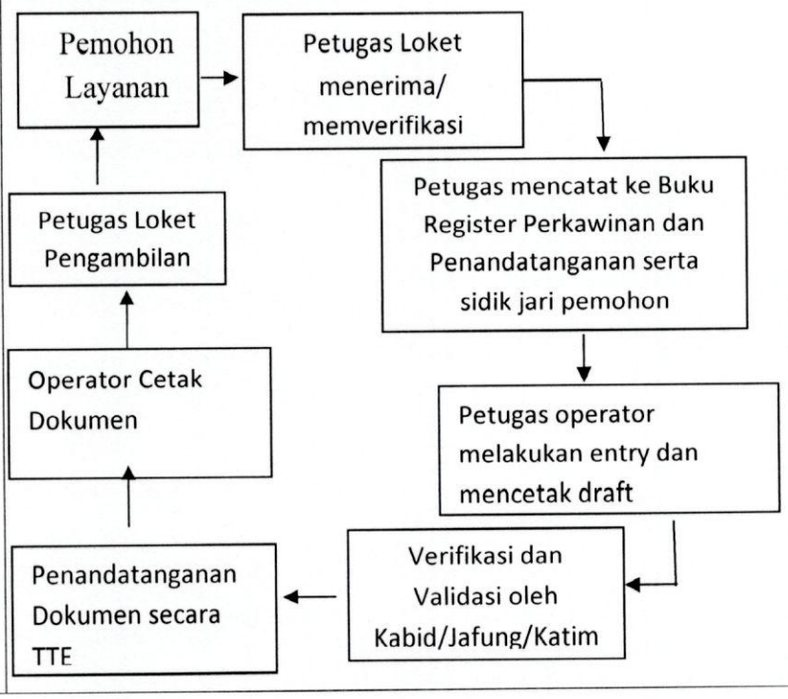
**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN X : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025
TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**AKTA PERKAWINAN**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.<br>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.<br>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Foto Copy Kartu Keluarga;<br>2. Foto Copy KTP Suami Istri;<br>3. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa<br>4. Foto Copy Ijazah/ Akta Kelahiran Suami Istri;<br>5. Pas Photo Gandeng Ukuran 4x6 = 3 (Tiga) Lembar;<br>6. Foto Copy KTP Saksi 2 (Dua) Orang;<br>7. Foto Copy Pasport Bagi Suami atau Istri Orang Asing;<br>8. Bagi WNI yang akan melakukan perkawinan dengan WNA yang bersangkutan membawa kelengkapan dokumen imigrasi, Surat Catatan Kepolisian dari Kepolisian dan Surat dari Kedutaan/Konsul/Perwakilan Negaranya;<br>9. Kutipan Akta Perceraian atau Kutipan Akta Kematian bagi mereka yang telah cerai atau pasangan telah meninggal;<br>10. Izin dari Komandan bagi mereka anggota TNI/POLRI, dan Fotocopy SK bagi PNS/ CPNS. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** | Pelayanan secara langsung<br>  |

| | | |
|---|---|---|
| | | 1. Pemohon Mengisi Formulir F.2.01 dan menyampaikan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima/memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas melakukan pencatatan ke Buku Register Pencatatan Perkawinan sesuai data yang dimiliki si pemohon untuk proses penandatanganan dan juga sidik jari si pemohon<br>4. Petugas operator melakukan entry data sesuai berkas pemohon dan mencetak draft dokumen kependudukan<br>5. Draft dokumen kependudukan di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>6. Penandatanganan dokumen kependudukan oleh Pejabat Pencatatan Sipil secara Elektronik (TTE)<br>7. Operator mencetak Akta Perkawinan yang telah ditandatangani<br>8. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>9. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan kepada pemohon di loket pengambilan |
| **4** | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3-5 ( Tiga -Lima) Hari Kerja |
| **5** | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| **6** | **PRODUK PELAYANAN** | Akta Perkawinan |
| **7** | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| **8** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| **9** | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| **10** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatshap = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| **11** | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang, |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Petugas Pencatatan 1 orang,<br>4. Operator 1 orang,<br>5. Verifikasi dan Validasi 1 orang,<br>6. Kepala Dinas 1 orang,<br>7. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 7 orang petugas pada setiap layanan |
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| **13** | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pumgutan liar |
| **14** | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

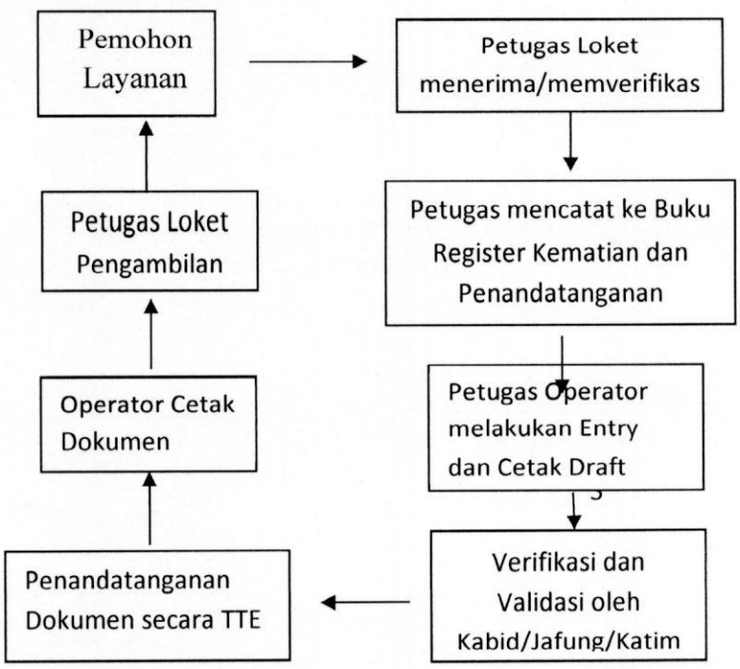
**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**AKTA KEMATIAN**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Surat Keterangan Kematian dari Dokter/Rumah Sakit/Kepala Desa/Lurah<br>2. Foto Copy dan Asli Kartu Keluarga<br>3. Foto Copy dan Asli KTP yang Meninggal Dunia<br>4. Foto Copy KTP Saksi 2 ( dua) orang<br>5. Akta Kelahiran yang meninggal (Bagi yang memiliki)<br>6. Bagi orang asing :<br>1) KTP dan Kartu Keluarga yang bersangkutan bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap<br>2) SKTT yang meninggal bagi orang asing yang memiliki izin tinggal terbatas<br>3) Foto Copy Pasport bagi orang asing yang memiliki izin kunjungan. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon mengisi Formulir F.2.01 dan menyampaikan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima/memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Penandatangan Buku Register Kematian oleh pelapor |

| | | |
|---|---|---|
| | | 4. Petugas operator melakukan entry data sesuai berkas pemohon dan mencetak draft Akta Kematian<br>5. Draft Akta Kematian di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>6. Penandatanganan dokumen kependudukan oleh Pejabat Pencatatan Sipil secara Elektronik (TTE)<br>7. Operator mencetak Akta Kematian<br>8. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>9. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada pemohon di loket pengambilan |
| **4** | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 2-3 ( Dua-Tiga ) Hari Kerja |
| **5** | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| **6** | **PRODUK PELAYANAN** | Akta Kematian |
| **7** | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, washtafle, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| **8** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| **9** | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| **10** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatshapp = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| **11** | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |

| | | |
|---|---|---|
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025 2024

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**AKTA PERCERAIAN**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.<br>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.<br>4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Foto copy kartu keluarga; KK AsLi<br>2. Foto copy ktp suami istri; KTP EL Asli<br>3. Foto Copy Akta perkawinan suami istri yang asli;<br>4. Foto Copy Salinan putusan pengadilan yang telah yang berkekuatan hukum tetap;<br>5. Pengantar dari Panitera Pengadilan Negeri<br>6. Foto copy pasport/ kitap/ kitas bagi warga negara asing. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** | <br>1. Pemohon Mengisi Formulir F.2.01 dan menyampaikan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan sesuai pelayanan yang dibutuhkan pemohon<br>3. Petugas melakukan pengecekan buku register dan pengecekan di database, apabila data tersebut ada |

| | | |
|---|---|---|
| | | terdaftar maka petugas operator melakukan entry data sesuai berkas pemohon dan mencetak draft Akta Perceraian<br>4. Draft Akta Perceraian di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>5. Petugas membubuhkan stempel pencatatan perceraian di buku register dan di kutipan akta<br>6. Penandatanganan dokumen kependudukan oleh Kepala Dinas secara Elektronik (TTE)<br>7. Operator mencetak Akta Perceraian yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Dinas<br>8. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>9. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Kutipan Akta Perceraian kepada pemohon di loket pengambilan |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (Tiga) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Akta Peceraian |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, washtafle, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatshapp = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |

| | | |
|---|---|---|
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| **13** | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| **14** | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**AKTA PENGESAHAN ANAK**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>2. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Foto copy dan asli akta kelahiran anak<br>2. Foto copy akta perkawinan<br>3. Foto copy KTP Orangtua<br>4. Foto copy kartu keluarga orangtua<br>5. Foto Copy KTP 2 Orang Saksi |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** | <br>1. Pemohon Mengisi Formulir permohonan dan menyampaikan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan dan pemohon menandatangani buku register pengesahan anak;<br>3. Petugas melakukan pengecekan buku register dan pengecekan di database, apabila data tersebut terdaftar maka petugas operator melakukan entry data sesuai berkas pemohon dan mencetak draft Akta Pengesahan Anak<br>4. Draft Akta Pengesahan Anak di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 5. Penandatanganan Akta Pengesahan Anak oleh Pejabat Pencatatan Sipil secara Elektronik (TTE);<br>6. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan;<br>7. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Kutupan Akta Pengesahan Anak kepada pemohon di loket pengambilan. |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (Tiga) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Akta Pengesahan Anak |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatshapp = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |

| | | |
|---|---|---|
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

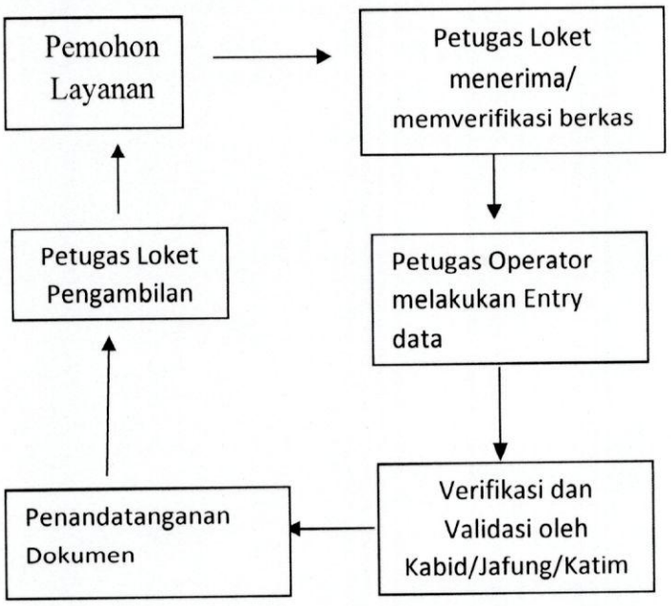
**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XIV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINITRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**SURAT KETERANGAN SINGLE/ BELUM MENIKAH**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Surat pengantar Kepala Desa/lurah;<br>2. Surat Permohonan<br>3. Fotocopy Kartu Keluarga;<br>4. Fotocopy KTP EL si pemohon;<br>5. Fotocopy Akta Lahir;<br>6. Surat pernyataan belum pernah menikah bermaterai; |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas operator melakukan entry data<br>4. Draft dokumen kependudukan di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>5. Penandatanganan Surat Keterangan Single oleh Kepala Dinas<br>6. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>7. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Surat keterangan Single kepada pemohon di loket pengambilan |
| 4 | **WAKTU PELAYANAN** | 1 (satu) hari kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | **PRODUK** | Surat Keterangan Single |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Telepon = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transaparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

# STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN AKTA PENGANGKATAN ANAK

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Foto Copy Penetapan Pengadilan Negeri/ Pengadilan Agama tentang Pengangkatan Anak;<br>2. Foto Copy dan asli Akta Kelahiran Anak;<br>3. Foto Copy Akta Perkawinan/ Akta Nikah orang tua yang mengangkat;<br>4. Foto Copy Kartu Keluarga (KK) dan KTP-EL orang tua angkat;<br>5. Foto Copy KTP-EL Pemohon; |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** | <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas melakukan pengecekan buku register dan pengecekan di database, apabila data tersebut ada terdaftar maka petugas operator melakukan entry data dan mencetak draft Akta Pengangkatan Anak<br>4. Draft Akta Pengangkatan Anak di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>5. Penandatanganan Akta Pengangkatan Anak oleh Pejabat Pencatatan Sipil secara Elektronik (TTE) |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Petugas membuat catatan pinggir pengangkatan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran<br>7. Operator mencetak Akta Pengakuan Anak yang telah ditandatangani secara elektronik oleh Pejabat Pencatatan Sipil<br>8. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>9. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Kutipan Akta Pengangkatan Anak kepada pemohon di loket pengambilan |
| **4** | **JANGA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (Tiga) Hari Kerja |
| **5** | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| **6** | **PRODUK PELAYANAN** | Akta Pengangkatan Anak |
| **7** | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| **8** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| **9** | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| **10** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Telepon = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| **11** | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, tranparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |

| | | |
|---|---|---|
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

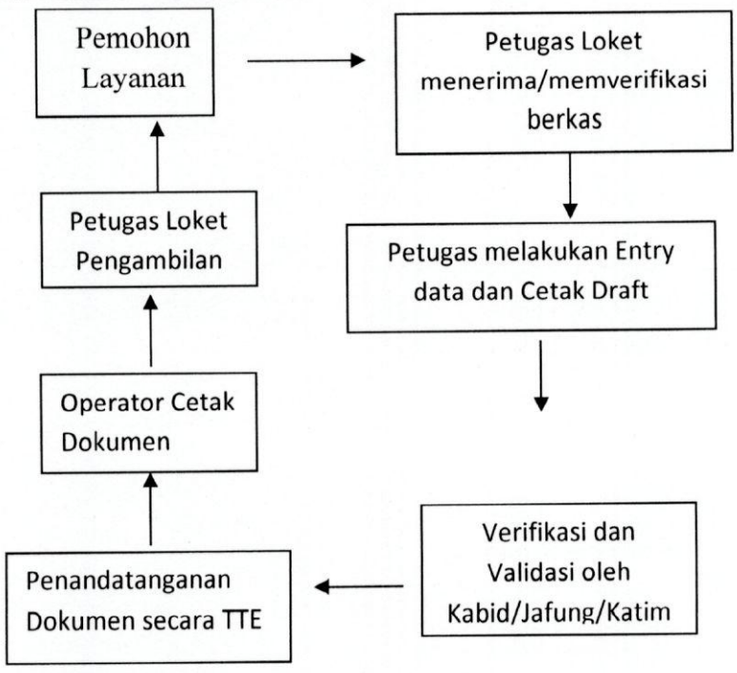
**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XVI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 19 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**AKTA PENGAKUAN ANAK**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Surat Pengantar dari Desa /Kelurahan;<br>2. Surat Pernyataan Pengakuan anak dari Ayah Biologis yang disetujui oleh Ibu Kandung;<br>3. Foto Copy Kutipan Akta Kelahiran;<br>4. Foto Copy Kutipan Akta Kelahiran Ayah Biologis dari Ibu Kandung;<br>5. Foto Copy Kartu Keluarga (KK) dan KTP-EL Ayah Biologis dari Ibu Kandung;<br>6. Surat Keterangan telah terjadinya Perkawinan dari Pemuka Agama; |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas melakukan melakukan entry data dan mencetak draft Akta Pengakuan Anak<br>4. Draft Akta Pengakuan Anak di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>5. Penandatanganan Akta Pengakuan Anak oleh Pejabatan Pencatatan Sipil secara Elektronik (TTE) |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Operator mencetak Akta Pengakuan Anak yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Dinas<br>7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan<br>8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Akta Pengakuan Anak kepada pemohon di loket pengambilan |
| **4** | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (Tiga) Hari Kerja |
| **5** | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| **6** | **PRODUK PELAYANAN** | Akta Pengakuan Anak. |
| **7** | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, washtafle, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| **8** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| **9** | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| **10** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Telepon = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| **11** | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| **13** | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |

| | | |
|---|---|---|
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XVII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**PENCATATAN PERUBAHAN NAMA**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Salinan penetapan pengadilan negeri;<br>2. Kutipan akta Pencatatan Sipil;<br>3. KK;<br>4. KTP-e1; dan<br>5. Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** | <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran;<br>2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan;<br>3. Petugas melakukan pengecekan buku register, pengecekan di database dan melakukan entry data dan mencetak draft Pencatatan Perubahan Nama<br>4. Draft Pencatatan Perubahan Nama di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim;<br>5. Penandatanganan Pencatatan Perubahan Nama oleh Pejabat Pencatatan Sipil secara Elektronik (TTE);<br>6. Petugas membuat catatan pinggir perubahan nama pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta kelahiran |

| | | |
|---|---|---|
| | | 7. Operator mencetak Pencatatan Perubahan Nama yang telah ditandatangani elektronik oleh Pejabat Pencatatan Sipil;<br>8. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan;<br>9. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Pencatatan Perubahan Nama kepada pemohon di loket pengambilan. |
| **4** | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (Tiga) Hari Kerja |
| **5** | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| **6** | **PRODUK PELAYANAN** | Pencatatan Perubahan Nama |
| **7** | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| **8** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| **9** | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| **10** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Telepon = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| **11** | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| **12** | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparand an mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| **13** | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| **14** | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

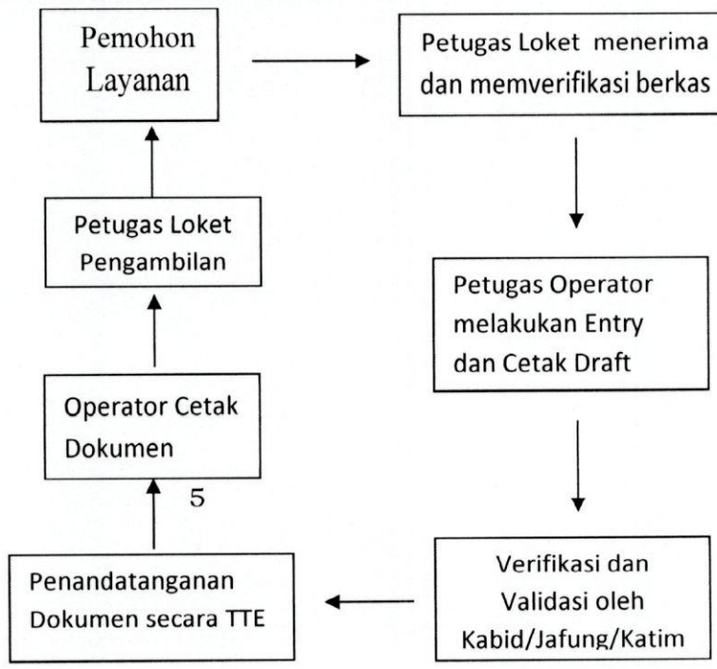
**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XVIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 19 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Fotocopi Petikan Keputusan Presiden Tentang Pewarganegaraan atau Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang Hukum tentang Perubahan Status Kewarganegaraan<br>2. Berita Acara Pengucapan Sumpah atau Pernyataan Janji Setia<br>3. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli<br>4. KK Asli<br>5. KTP el Asli<br>6. Foto copy Dokumen Perjalanan<br>7. Foto Copy Kitab/Kitas |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran;<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan;<br>3. Petugas operator melakukan entry data dan mencetak draft; |

| | | |
|---|---|---|
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PENCATATAN SIPIL**

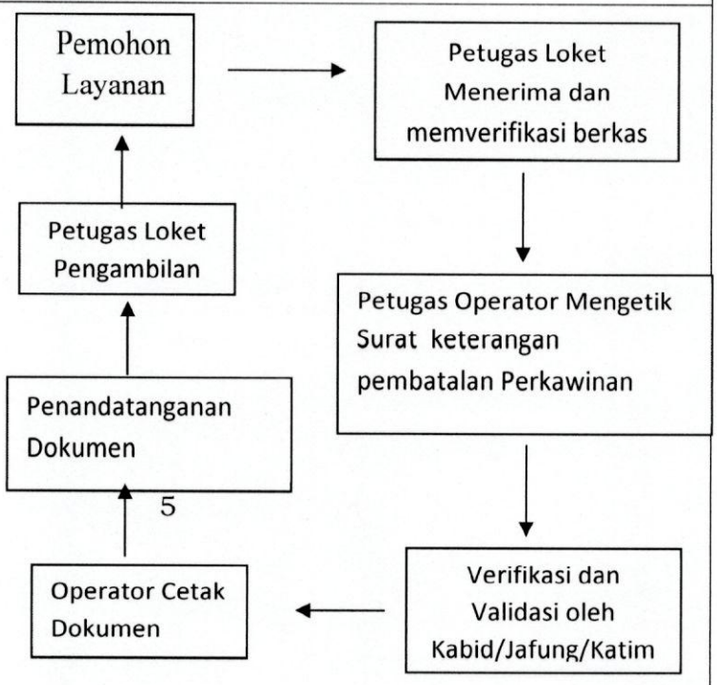
**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PENATA TK. I**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XIX : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;<br>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;<br>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Salinan putusan pengadilan yang kekuatan hukum tetap;<br>2. Fotocopi Kutipan akta perkawinan;<br>3. KK Asli;<br>4. KTP-e1 Asli. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran;<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan;<br>3. Petugas operator mengetik Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan dan mencetak draft Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;<br>4. Draft Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim;<br>5. Operator mencetak Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Penandatanganan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan oleh Kepala Dinas<br>7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan;<br>8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Surat Keterangan Pencatatan Pembatalan Perkawinan kepada pemohon di loket pengambilan. |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 2 ( Dua ) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Surat Keterangan Pencatatan Pembatalan Perkawinan |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Telepon = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, tranparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |

| | | |
|---|---|---|
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PENCATATAN SIPIL**

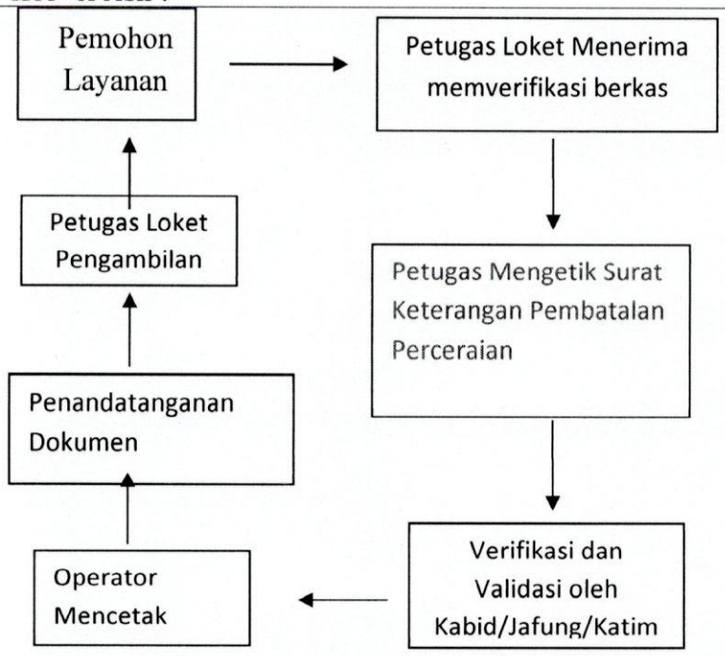
**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PENATA TK. I**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XX : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : Tahun 2025

TANGGAL : Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;<br>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;<br>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Fotocopi Salinan putusan pengadilan yang kekuatan hukum tetap;<br>2. Kutipan akta perceraian asli;<br>3. KK Asli; dan<br>4. KTP-el Asli . |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran;<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan;<br>3. Petugas operator melakukan Pengetikan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian dan mencetak draft Surat Keterangan Pembatalan Perceraian ;<br>4. Draft Surat Keterangan Pembatalan Perceraian di verifikasi dan validasi oleh Kasi/Kabid;<br>5. Penandatanganan Pencatatan Pembatalan Perceraian oleh Kepala Dinas; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Operator mencetak Surat Keterangan Pencatatan Pembatalan Perceraian yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas;<br>7. Petugas Loket pengambilan menyerahkan mencetak Pencatatan Pembatalan Perceraian yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Dinas; kepada pemohon di loket pengambilan. |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 ( Tiga ) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Surat Keterangan Pencatatan Pembatalan Perceraian |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Telepon = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |

| | | |
|---|---|---|
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PENCATATAN SIPIL**

**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PENATA TK. I**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XXI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**PENCATATAN LAHIR MATI**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan;<br>2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;<br>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Fotocopy surat keterangan lahir mati dari rumah sakit/instansi terkait<br>2. pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati.<br>3. Fotocopi KK orangtua |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** | <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran;<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan;<br>3. Petugas operator melakukan entry data dan mencetak draft Surat Keterangan Lahir Mati;<br>4. Draft Surat Keterangan Lahir Mati di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim ;<br>5. Operator mencetak Surat Keterangan Lahir Mati<br>6. Penandatanganan Surat Keterangan Lahir Mati oleh Kepala Dinas ; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan;<br>8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Surat Keterangan Lahir Mati kepada pemohon di loket pengambilan. |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 2 ( Dua ) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Surat Keterangan Lahir Mati |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standar pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| **14** | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

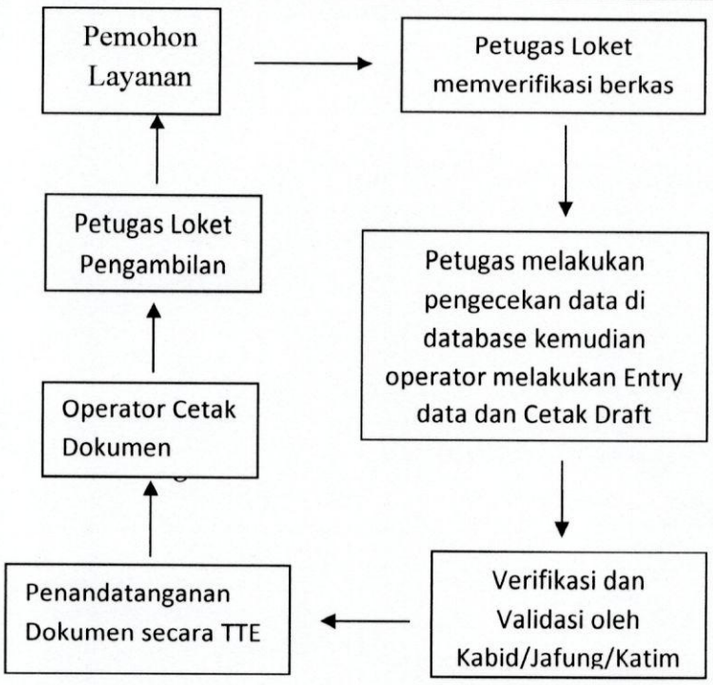
**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XXII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINIsTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025
TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>2. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | Persyaratan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil :<br>1. Dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembetulan akta Pencatatan Sipil; dan<br>2. kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional. |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran;<br>2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan;<br>3. Petugas melakukan pengecekan data di database, apabila data tersebut ada terdaftar maka petugas operator melakukan entry data sesuai berkas pemohon dan mencetak draft Pembetulan Akta Pencatatan Sipil;<br>4. Draft Pembetulan Akta Pencatatan Sipil di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim;<br>5. Penandatanganan dokumen kependudukan oleh Pejabat Pencatatan Sipil secara Elektronik (TTE);<br>6. Operator mencetak Pembetulan Akta Pencatatan Sipil yang telah ditandatangani elektronik oleh Pejabat pencatatan Sipil; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan;<br>8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil kepada pemohon di loket pengambilan. |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 (Tiga) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Pembetulan Akta Pencatatan Sipil |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat dan santun sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |

| | | |
|---|---|---|
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PENCATATAN SIPIL**

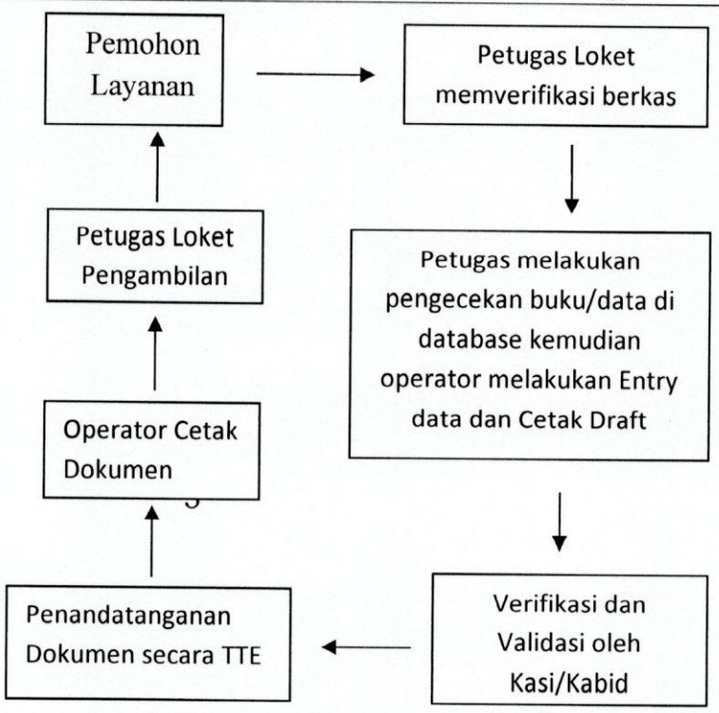
**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINA**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XXIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**AKTA KUTIPAN KE II**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Surat Permohonan<br>2. Kutipan Akta (rusak)<br>3. Fotocopy Kartu Keluarga<br>4. Surat Keterangan Hilang dari Polisi (hilang) |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan formulir permohonan dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas melakukan pengecekan buku register dan pengecekan di database, apabila data tersebut ada terdaftar maka petugas operator melakukan entry data dan mencetak draft Dokumen Kutipan II<br>4. Draft Dokumen Kutipan II di verifikasi dan validasi oleh Kabid/Jafung/Katim<br>5. Penandatanganan dokumen kependudukan oleh Pejabat Pencatatan Sipil secara Elektronik (TTE)<br>6. Operator mencetak Dikumen Kutipan II yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Dinas<br>7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan |

| | | |
|---|---|---|
| | | 8. Petugas Loket pengambilan menyerahkan dokumen Kutipan II kepada pemohon di loket pengambilan |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 3 ( Tiga ) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Dokumen Kutipan II |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 089635618870<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan Pungutan Liar |
| **14** | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

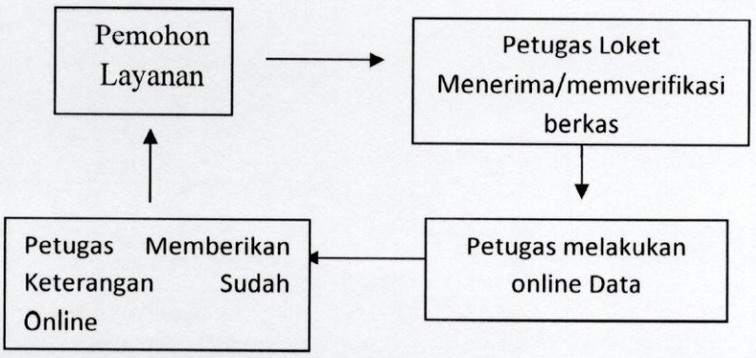
**ERLINTA TARIGAN, SE**
**PEMBINAS**
**NIP. 19680612 199503 2 007**

LAMPIRAN XXIV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 4 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

**STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN**
**ONLINE DATA**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Fotocopy Kartu Keluarga atau Fotocopy KTP-EL |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Pemohon layanan menyampaikan berkas persyaratan ke loket pendaftaran<br>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi berkas persyaratan<br>3. Petugas melakukan Online Data melalui aplikasi siak<br>4. Petugas Memberikan Keterangan Kepada Pemohon Bahwa Data sudah Online. |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 20 (dua Puluh menit) |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis. |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Data Online |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |

| | | |
|---|---|---|
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 081260745148<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Kasi<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan<br>2. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATEN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**
**KEPALA BIDANG PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN**

**FITRA UMAR HARAHAP, SH**
**PENATA TINGKAT I**
**NIP. 197506101997031006.-**

LAMPIRAN XXV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

## STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN PENDAFTARAN BIODATA PENDUDUK WNI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;<br>2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Surat Pengantar dari desa/kelurahan (Keterangan Domisili)<br>2. Fotocopy bukti Pendidikan terakhir/Ijazah/rapor/surat keterangan dari sekolah<br>3. Fotocopy dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (seperti paspor, surat keterangan lahir, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan/Buku Nikah, Akta Cerai)<br>4. Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah apabila menumpang KK, menyewa rumah, kontrak, dan kost |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** | <br>1. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dengan membawa persyaratan lengkap.<br>2. Mengambil antrian loket Verifikasi |

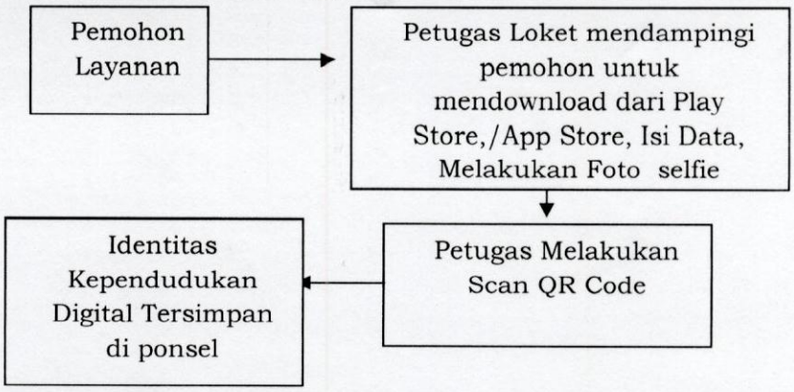
| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Petugas melakukan pengecekan database nasional dan melakukan cek biometric (irismata) bagi pemohon usia 17 tahun ke atas<br>4. Jika hasil pengecekan tidak terdaftar maka ybs melapor kepada Jafung/Katim untuk verifikasi dan validasi berkas<br>5. Petugas entri melakukan pengentrian data penduduk sesuai permohonan, kemudian menerbitkan biodata penduduk setelah yang bersangkutan mendapatkan NIK dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan<br>6. Kemudian petugas mengarahkan pemohon untuk melakukan perekaman KTP-el. |
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 2 (dua) Hari Kerja |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Biodata Penduduk |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>4. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>5. Komputer dengan akses Internet dan Printer<br>6. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| 8 | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 085260638192<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang,<br>3. Operator 1 orang,<br>4. Verifikasi dan Validasi 1 orang Kabid/Jafung/Katim<br>5. TTE 1 orang Kepala Dinas<br>6. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 6 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | 1. Jaminan diberikan tanda terima berkas dan bukti pengambilan dan juga dijamin keabsahan dokumen kependudukan |

LAMPIRAN XXVI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG

NOMOR : 14 Tahun 2025

TANGGAL : 20 Mei 2025

# STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | **DASAR HUKUM** | 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.<br>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital |
| 2 | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 1. Memiliki Gawai Pintar<br>2. Telah memiliki KTP El Fisik atau belum pernah memiliki KTP El Fisik tetapi sudah melakukan perekaman |
| 3 | **SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR** |  <br>1. Penduduk yang telah melakukan perekaman KTP El dan teridentifikasi tunggal mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui gawai pintar<br>2. Penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi Identitas Kependudukan Digital dengan :<br>- Mengisi NIK, alamat surat elektronik, nomor telepon gawai pintar<br>- Melakukan swafoto bergerak wajah atau menggunakan biometric iris atau sidik jari untuk deteksi kesesuaian/keaktifan.<br>3. Nomor telefon gawai pintar dapat di urus oleh kepala keluarga dalam 1 (satu) keluarga<br>4. Dirjen melakukan verifikasi dan validasi atas registrasi Penduduk<br>5. Verifikasi dan Validasi sebagimana dimaksud diatas berupa persetujuan atau penolakan penerbitan Identitas Kependudukan Digital<br>6. Dalam hal disetuji, Dirjen menyampaikan informasi kepada Penduduk melalui Surat Elektronik atau media laiinnya<br>7. Dirjen mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada gawai pintar Penduduk dan menerbitkan QR Code yang dibaca menggunakan aplikasi pembaca pemindai dari Kementerian |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | **JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** | 20 (dua puluh) menit |
| 5 | **BIAYA/TARIF** | Gratis |
| 6 | **PRODUK PELAYANAN** | Identitas Kependudukan Digital |
| 7 | **SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS** | 1. Ruang Tunggu ber – AC, Meja, Kursi Tunggu, Dispenser air, Monitor Televisi, Mesin Antrian dan Kotak saran.<br>2. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti: kursi roda, jalur landai, dan loket khusus.<br>3. Fasilitas lain yang disediakan yaitu tempat laktasi/ ruang ibu dan anak, tempat bermain anak, tempat pojok baca, tempat cuci tangan, kantin dan tempat fotocopy.<br>5. Toilet antara pria dan wanita terpisah, serta menyediakan toilet khusus untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)<br>6. Komputer dan Printer<br>7. Area parkir roda dua dan roda empat terpisah, ada petugas parkir dan memiliki cctv diarea parkir |
| | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 1. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. SDM ASN dan Non ASN yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Publik<br>3. SDM ASN dan Non ASN yang memahami dan mampu menggunakan Aplikasi SIAK |
| 9 | **PENGAWASAN INTERNAL** | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung<br>2. Evaluasi Kinerja pada Rapat Koordinasi sebulan sekali |
| 10 | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN** | Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :<br>1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi.<br>2. Pengaduan secara tidak langsung melalui:<br>- Whatsapp = 081375300135<br>- E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com<br>- Website = www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id<br>- Facebook = disdukcapil.deliserdang<br>- Instagram = dukcapil_delisedang<br>- Kotak Pengaduan di Area Kantor |
| 11 | **JUMLAH PELAKSANA** | 1. Petugas penjaga mesin antrian 1 orang,<br>2. Petugas loket 1 orang, Operator 1 orang,<br>3. Verifikasi dan Validasi 1 orang,<br>4. Petugas loket pengambilan 1 orang,<br>Total 5 orang petugas pada setiap layanan |
| 12 | **JAMINAN PELAYANAN** | Pelayanan diberikan dengan cepat, transparan dan mudah sesuai dengan standart pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan |
| 13 | **JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN** | Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktik pencaloan dan pungutan liar |
| 14 | **EVALUASI KINERJA PELAKSANA** | Evaluasi penerapan standart pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan |

**an. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**
**KABUPATEN DELI SERDANG**
**KABID PENGELOLAAN INFORMASI ADM. KEPENDUDUKAN**

**AMOS GINTING, S.Kom**
**PENATA TINGKAT I**
**NIP. 19670223 199703 1 004**