

I. STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

1. Jenis Layanan : KARTU KELUARGA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Kartu Keluarga Baru (Baru Menikah)<ol style="list-style-type: none">a. Upload KK dari pihak Suamib. Upload KK dari pihak Istric. Upload Buku Nikah atau Akta Perkawinand. Mengisi formulir pada aplikasi2. Pisah Kartu Keluarga akibat Perceraian<ol style="list-style-type: none">a. Upload Kartu Keluargab. Upload Akta/Surat Keterangan Perceraianc. Mengisi formulir pada aplikasi3. Pecah Kartu Keluarga<ol style="list-style-type: none">a. Upload Kartu Keluargab. Mengisi formulir pada aplikasi4. Numpang Kartu Keluarga<ol style="list-style-type: none">a. Upload Kartu Keluarga saat inib. Upload Kartu Keluarga tujuanc. Upload Surat Pernyataan anak ikut family laind. Mengisi formulir pada aplikasi5. Penambahan Anggota karena Kelahiran<ol style="list-style-type: none">a. Upload Akta Kelahiranb. Upload Kartu Keluarga lamac. Upload KTP-el orang tuad. Upload Buku Nikah/Akta perkawinan bila sudah menikahe. Mengisi formulir pada aplikasi6. Pergantian Kartu Keluarga, karena Hilang atau Rusak<ol style="list-style-type: none">a. Upload Surat Kehilangan dari kepolisian + <i>copy</i> KK atau <i>draft</i> KK (<i>jika hilang</i>)b. Upload KK asli yang diperlihatkan rusak (<i>jika rusak</i>)c. Mengisi formulir pada aplikasi7. Pergantian Kartu Keluarga, karena Perubahan Data<ol style="list-style-type: none">a. Upload Kartu Keluarga

		<ul style="list-style-type: none"> b. Upload dokumen pendukung sebagai bukti perubahan. Antara lain : Akta Kelahiran/ Ijazah/ Buku Nikah/ Akta Perkawinan/ Akta Perceraian, dll c. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga Baru (Baru Menikah) <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan gabung KK akibat perkawinan e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui <i>e-mail</i> dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan 2. Pisah Kartu Keluarga akibat Perceraian <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan pisah KK akibat perceraian e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak

sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya

- g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik
- h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui *e-mail* dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online
- i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram
- j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan

3. Pecah Kartu Keluarga

- a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (<http://capil.balikpapan.go.id>)
- b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)
- c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun
- d. Pemohon *log in* pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Pecah Kartu Keluarga
- e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim
- f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya
- g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik
- h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui *e-mail* dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online
- i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram
- j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan

4. Numpang Kartu Keluarga

- a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (<http://capil.balikpapan.go.id>)

- b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)
- c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun
- d. Pemohon *log in* pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Numpang Kartu Keluarga
- e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim
- f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya
- g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik
- h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui *e-mail* dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online
- i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram
- j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan

5. Penambahan Anggota karena Kelahiran

- a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (<http://capil.balikpapan.go.id>)
- b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)
- c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun
- d. Pemohon *log in* pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Akta kelahiran dengan produk 3 in 1 (akta kelahiran, kartu keluarga dan KIA)
- e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim
- f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya
- g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik
- h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui *e-mail* dan

		<p>Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan <p>6. Pergantian KK, karena Hilang/Rusak</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Kehilangan, Kerusakan, Cetak Ulang KK atau Cetak KTP (karena Kehilangan, Kerusakan, Perubahan Data, Penggantian Suket) e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui <i>e-mail</i> dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan <p>7. Pergantian Kartu Keluarga, karena Perubahan Biodata</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> d. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Perubahan Biodata e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui <i>e-mail</i> dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
----	--------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

2. Jenis Layanan : KTP ELEKTRONIK DAN KIA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP Elektronik Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Kartu Keluarga 2. Pergantian KTP Elektronik, karena Hilang atau Rusak <ol style="list-style-type: none"> a. Upload Fotocopy Kartu Keluarga, b. Upload Surat Keterangan hilang dari Kepolisian (untuk KTP-el yang hilang), c. Upload foto KTP-el yang rusak d. Mengisi formulir pada aplikasi 3. Pergantian KTP Elektronik, karena Perubahan Data <ol style="list-style-type: none"> a. Upload Kartu Keluarga terbaru b. Upload KTP lama c. Mengisi formulir pada aplikasi 4. KIA (Kartu Identitas Anak) <ol style="list-style-type: none"> a. Upload Kartu Keluarga b. Upload Akta Kelahiran c. Pas foto 3x4 1 lembar, warna latar sesuai dengan tahun lahir (merah: ganjil, biru: genap) bagi yang berusia 4 tahun ke atas d. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP Elektronik Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih menu antrian online (antrian perekaman KTP elektronik) c. Pemohon memilih tangga dan waktu perekaman KTP el d. Pemohon datang ke Kantor Disdukcapil membawa copy KK e. Pemohon dipanggil sesuai dengan nomor antrian f. Pemohon melakukan perekaman biometrik sidik jari dan mata serta foto g. Pemohon mengambil sendiri KTP elektronik di Kantor Disdukcapil 2. Pergantian KTP Elektronik, karena Hilang atau Rusak <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id)

		<ul style="list-style-type: none">b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akund. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan kehilangan, kerusakan, cetak ulang KK atau cetak KTP (karena kehilangan, kerusakan, perubahan data, penggantian suket)e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasif. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannyag. Pemohon mendapat notifikasi melalui SMS untuk pengambilan KTP elh. Pemohon datang ke Kantor Disdukcapil/melalui jasa pengiriman online <p>3. Pergantian KTP Elektronik, karena Perubahan Data</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id)b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akund. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan kehilangan, kerusakan, cetak ulang KK atau cetak KTP (karena kehilangan, kerusakan, perubahan data, penggantian suket)e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasif. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannyag. Pemohon mendapat notifikasi melalui SMS untuk pengambilan KTP elh. Pemohon datang ke Kantor Disdukcapil/melalui jasa pengiriman online <p>4. Penerbitan KIA</p>
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Cetak KIA e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon mendapat notifikasi melalui SMS untuk pengambilan KTP el h. Pemohon datang ke Kantor Disdukcapil/melalui jasa pengiriman online
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	KTP Elektronik dan KIA
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk
----	--------------------	--

		6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Fargo (mesin cetak KTP/KIA) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator verifikasi satu orang 3. Operator pencetakan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI, AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

3. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN PINDAH (SKP) WNI

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPWNI Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Upload Kartu Keluarga b. Upload KTP elektronik c. Mengisi formulir pada aplikasi 2. SKPWNI Pergantian <ol style="list-style-type: none"> a. Upload SKPWNI yang akan di ubah b. Mengisi formulir pada aplikasi 3. SKPWNI Hilang/Rusak <ol style="list-style-type: none"> a. Upload surat keterangan hilang dari kepolisian (<i>jika hilang</i>) b. Upload SKPWNI asli yang diperlihatkan rusak (<i>jika rusak</i>) c. Mengisi formulir pada aplikasi 4. Pembatalan SKPWNI <ol style="list-style-type: none"> a. Upload SKPWNI yang akan dibatalkan b. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPWNI Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan pindah luar daerah e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui <i>e-mail</i> dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online

		<ul style="list-style-type: none">i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gramj. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan <p>2. SKPWNl Pergantian</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id)b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akund. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Pergantian SKPWNle. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirimf. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannyag. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronikh. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui <i>e-mail</i> dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan onlinei. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gramj. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan <p>3. SKPWNl Hilang/Rusak</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id)b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akund. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Kehilangan/Kerusakan Dokumen Kependudukan
--	--	--

- e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim
- f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya
- g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik
- h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online
- i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram
- j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan

4. PEMBATALAN SKPWN

- a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (<http://capil.balikpapan.go.id>)
- b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)
- c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun
- d. Pemohon *log in* pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan batal pindah luar daerah
- e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim
- f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya
- g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik
- h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui *e-mail* dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online
- i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram
- j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui

		mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja

10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruang diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

4. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Upload Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia 2. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) 2. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) 3. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun 4. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan penduduk pendatang luar daerah 5. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim 6. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya 7. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik 8. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui <i>e-mail</i> dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online 9. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram 10. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas</p>

13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

5. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN PINDAH LUAR NEGERI (SKPLN)

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. SKPLN Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Upload KK dan KTP elektronik b. Mengisi formulir pada aplikasi <p>2. SKPLN Hilang/Rusak</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Upload Surat keterangan hilang dari kepolisian (<i>jika hilang</i>) b. Upload SKPLN yang rusak (<i>jika rusak</i>) c. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. SKPLN BARU</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Pindah Luar Negeri e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan <p>2. SKPLN HILANG/RUSAK</p>

		<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Kehilangan/Kerusakan Dokumen Kependudukan e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
----	--------------------	---

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator perubahan satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruang diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI, AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

6. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN DATANG DARI LUAR NEGERI

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Upload dokumen perjalanan Republik Indonesia 2. Upload surat keterangan pindah dari perwakilan Republik Indonesia 3. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) 2. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) 3. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun 4. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Datang dari Luar Negeri 5. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim 6. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya 7. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik 8. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online 9. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram 10. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator perubahan satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV

14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja
-----	---------------------------------------	--

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI, AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

7. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL WNA (SKTT WNA)

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. SKTT Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Upload KITAS b. Upload Paspor c. Upload Pas foto 3x4 (background merah) d. Izin Menggunakan Tenaga Kerja Asing (<i>bagi yang bekerja di dalam negeri</i>) e. Surat Tanda Melapor dari Kepolisian f. Mengisi formulir pada aplikasi <p>2. SKTT Perpanjangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Upload SKTT Asli b. Upload Paspor c. Upload KITAS d. Mengisi formulir pada aplikasi <p>3. SKTT Hilang/Rusak</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Upload Surat Kehilangan dari Kepolisian (<i>jika hilang</i>) b. Upload SKTT yang rusak (<i>jika rusak</i>) c. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. SKTT Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan surat keterangan tempat tinggal (SKTT) WNA e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya

- g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik
- h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui *e-mail* dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online
- i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram
- j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan

2. SKTT Perpanjangan

- a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (<http://capil.balikpapan.go.id>)
- b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)
- c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun
- d. Pemohon *log in* pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan perpanjangan surat keterangan tempat tinggal (SKTT) WNA
- e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim
- f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya
- g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik
- h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui *e-mail* dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online
- i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram
- j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan

3. SKTT Hilang/Rusak

- a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (<http://capil.balikpapan.go.id>)
- b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)

		<ul style="list-style-type: none"> c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Kehilangan/Kerusakan Dokumen Kependudukan e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	SKTT (WNA)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil b. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 c. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com d. Website : http://capil.balikpapan.go.id e. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik
----	--------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruang diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

8. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN LAHIR MATI

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Upload surat keterangan lahir mati dari Dokter/Bidan/ RS atau 2. Upload pernyataan orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati 3. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikipapan.go.id) 2. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) 3. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun 4. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan surat keterangan Lahir Mati 5. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim 6. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya 7. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik 8. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online 9. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram 10. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lahir Mati
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikipapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikipapan

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator perubahan satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas

13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBUZZAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

9. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERKAWINAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan penetapan pengadilan 2. Kutipan akta perkawinan 3. Kartu Keluarga 4. KTP-el
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Membawa Persyaratan yang dibutuhkan 2. Pemohon Mengambil Nomor Antrian 3. Pemohon Mengisi Formulir 4. Pemohon Menyerahkan Berkas Ke Petugas 5. Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas Loker 6. Pemohon dapat mengambil dokumen berupa surat keterangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Kutipan Akta Perkawinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikipapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikipapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk
----	--------------------	--

		6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Komputer 5. Meja 6. Printer 7. No.antrian elektronik 8. Kursi roda bagi penyandang cacat dll 9. Toilet 10. Toilet disabilitas 11. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Petugas loket satu orang 3. Operator perubahan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

10. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN PEMBATALAN PERCERAIAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan penetapan pengadilan 2. Kutipan akta perceraian 3. Kartu Keluarga 4. KTP-el
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Membawa Persyaratan yang dibutuhkan 2. Pemohon Mengambil Nomor Antrian 3. Pemohon Mengisi Formulir 4. Pemohon Menyerahkan Berkas Ke Petugas 5. Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas Loker 6. Pemohon dapat mengambil dokumen berupa surat keterangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Kutipan Akta Perceraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikipapan.go.id e. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> Facebook : @Disdukcapilbalikipapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk
----	--------------------	--

		6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Komputer 5. Meja 6. Printer 7. No.antrian elektronik 8. Kursi roda bagi penyandang cacat dll 9. Toilet 10. Toilet disabilitas 11. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Petugas loket satu orang 3. Operator perubahan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

11. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN PENGANGKATAN ANAK

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan penetapan pengadilan 2. Kutipan akta kelahiran anak 3. Buku Nikah/Akta Perkawinan 4. Kartu Keluarga orang tua angkat 5. KTP-el 6. Dokumen perjalanan bagi orang tua angkat orang asing
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Membawa Persyaratan yang dibutuhkan 2. Pemohon Mengambil Nomor Antrian 3. Pemohon Mengisi Formulir 4. Pemohon Menyerahkan Berkas Ke Petugas 5. Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas Loket 6. Pemohon dapat mengambil dokumen berupa surat keterangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengangkatan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikipapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikipapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
----	--------------------	---

		<p>5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk</p> <p>6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan</p>
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<p>1. Ruang pelayanan</p> <p>2. Kursi tunggu</p> <p>3. AC</p> <p>4. Komputer</p> <p>5. Meja</p> <p>6. Printer</p> <p>7. No. antrian elektronik</p> <p>8. Kursi roda bagi penyandang cacat dll</p> <p>9. Toilet</p> <p>10. Toilet disabilitas</p> <p>11. Jalur landai bagi penyandang disabilitas</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer</p> <p>2. Memiliki inovasi dalam bekerja</p>
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<p>1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator.</p> <p>2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <p>1. Petugas informasi satu orang</p> <p>2. Petugas loket satu orang</p> <p>3. Operator perubahan satu orang</p> <p>4. Petugas layanan pengaduan satu orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas</p>
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Tersedia alat pemadam kebakaran</p> <p>2. Tersedia alarm kebakaran</p> <p>3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode</p> <p>4. Tersedianya jalur evakuasi</p> <p>5. Ruangan diawasi dengan CCTV</p>
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<p>1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali</p> <p>2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan</p> <p>3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja</p>

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



EASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

12. Jenis Layanan : SURAT PELEPASAN KEWARGANEGARAAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Putusan pengadilan 2. Kartu Keluarga 3. KTP elektronik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Membawa Persyaratan dokumen yang dibutuhkan 2. Pemohon Mengambil Nomor Antrian 3. Pemohon Mengisi Formulir 4. Pemohon Menyerahkan Berkas Ke Petugas 5. Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas Loker 6. Pemohon mengambil dokumen Surat Keterangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikipapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikipapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk
----	--------------------	--

		6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Komputer 5. Meja 6. Printer 7. No.antrian elektronik 8. Kursi roda bagi penyandang cacat dll 9. Toilet 10. Toilet disabilitas 11. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Petugas loket satu orang 3. Operator perubahan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

13. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN PENGGANTI IDENTITAS (PENDUDUK RENTAN)

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan
(*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendataan melalui wawancara 2. Berita acara hasil pemeriksaan biometrik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Disdukcapil dan melakukan pengisian formulir berita acara 2. Pemohon melakukan wawancara dengan salah satu petugas 3. Pemohon melakukan pengecekan biometrik 4. Pemohon melakukan pengisian formulir F1.01 yang ditandatangani oleh RT, Lurah dan Camat. 5. Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas 6. Pemohon mengambil dokumen berupa surat keterangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Identitas
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikipapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikipapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
----	--------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Komputer 5. Meja 6. Printer 7. No.antrian elektronik 8. Kursi roda bagi penyandang cacat dll 9. Toilet 10. Toilet disabilitas 11. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Petugas loket satu orang 3. Operator perubahan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

14. Jenis Layanan : SURAT KETERANGAN PENCATATAN SIPIL

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan 2. Akta pencatatan sipil 3. Kartu Keluarga 4. KTP – el
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Membawa Persyaratan yang dibutuhkan 2. Pemohon Mengambil Nomor Antrian 3. Pemohon Mengisi Formulir 4. Pemohon Menyerahkan Berkas Ke Petugas 5. Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas Loker 6. Pemohon mengambil dokumen surat keterangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikipapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikipapan Instagram : #disdukcapilbnp

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk
----	--------------------	--

		6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Komputer 5. Meja 6. Printer 7. No. antrian elektronik 8. Kursi roda bagi penyandang cacat dll 9. Toilet 10. Toilet disabilitas 11. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Petugas loket satu orang 3. Operator perubahan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN PENCATATAN SIPIL

15. Jenis Layanan : KUTIPAN AKTA KELAHIRAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan Kelahiran WNI <ol style="list-style-type: none"> a. Upload Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah sakit/ dokter/ bidan b. Upload Fotocopy Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan c. Upload Kartu Keluarga dan KTP-el d. Upload Fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi e. Upload SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak), jika tidak memiliki dokumen Surat Keterangan Kelahiran dari RS/Bidan f. Upload buku nikah atau ijazah pemohon bagi yang menggunakan SPTJM g. Mengisi formulir pada aplikasi 2. Akta Kelahiran Hilang/Rusak <ol style="list-style-type: none"> a. Upload surat kehilangan dari kepolisian (<i>jika hilang</i>) b. Upload foto akta kelahiran asli yang diperlihatkan rusak (<i>jika rusak</i>) c. Mengisi formulir pada aplikasi 3. Pencatatan Kelahiran Orang Asing <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Kelahiran dari dokter / bidan / RS b. Dokumen Perjalanan, c. Paspor d. Sertifikat perkawinan e. KTP-el f. kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan Kelahiran WNI <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Akta kelahiran dengan produk 3 in 1 (akta kelahiran, kartu keluarga dan KIA)

		<ul style="list-style-type: none">e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirimf. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannyag. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronikh. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan onlinei. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gramj. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan <p>2. Akta Kelahiran Hilang/Rusak</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id)b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akund. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Kehilangan atau Kerusakan Dokumen Pencatatan Sipile. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirimf. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannyag. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronikh. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan onlinei. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gramj. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui
--	--	---

		<p>mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan</p> <p>3. Pencatatan Kelahiran Orang Asing</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon Membawa Persyaratan yang dibutuhkan Pemohon Mengambil Nomor Antrian Pemohon Mengisi Formulir Pemohon Menyerahkan Berkas Ke Petugas Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas Locket Pemohon mangambil dokumen akta
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Bagi WNI 24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai Bagi WNA 3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Akta Kelahiran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 E-mail : capil.balikpapan@gmail.com Website : http://capil.balikpapan.go.id Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Aplikasi Layanan Online Berbasis Website Komputer / Laptop Jaringan Internet Server

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK) 7. Ruang pelayanan 8. Kursi tunggu 9. AC 10. Meja 11. Printer 12. No. antrian Elektronik 13. Kursi roda bagi penyandang cacat dll 14. Toilet 15. Toilet disabilitas 16. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Petugas loket satu orang 3. Operator perubahan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN PENCATATAN SIPIL

16. Jenis Layanan : KUTIPAN AKTA KEMATIAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Akta Kematian (Baru)</p> <ul style="list-style-type: none">a. Upload Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Dokter;b. Upload Surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak memiliki identitasnya;c. Upload Salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya;d. Upload Surat pernyataan kematian dari Maskapai Penerbangan/Perhubungan laut bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya;e. Upload Surat Keterangan Kematian dari Perwakilan Republik Indonesia bagi Penduduk yang Kematianya di luar wilayah NKRI;f. Bagi yang meninggal sudah lama, sehingga data yang bersangkutan tidak ada dokumen identitas dan tidak ada di dalam Database kependudukan maka harus mendapat putusan dari pengadilan Negeri;g. Bagi yang meninggal sudah lama, namun masih ada dokumen kependudukan di lengkapi dengan<ul style="list-style-type: none">1. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kematian2. Surat pernyataan belum pernah dibuatkan akta kematian ditandatangani oleh ahli waris3. Pengantar RT dan Lurah (peengantar lurah dalam bentuk Surat Kematian secara manual sebagai pengganti formular permohonan kematian4. Surat pernyataan penjaga makam5. Foto makam (tampak nisan) dan gapura makamh. Apabila meninggal di rumah, Maka harus Dimintakan Visum Verbal dari Puskesmas setempat;i. Upload Kartu Keluarga dan KTP-el asli almarhum.

		<ul style="list-style-type: none"> j. Upload Kartu Keluarga dan KTP-el pemohon (ahli waris) k. Upload KTP-el 2 orang saksi l. Upload Surat kuasa jika yang mengurus bukan ahli waris m. Upload dokumen perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing n. Mengisi formulir pada aplikasi <p>2. Akta Kematian Hilang/Rusak</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Upload surat kehilangan dari kepolisian (<i>jika hilang</i>) b. Upload foto akta kematian asli yang diperlihatkan rusak (<i>jika rusak</i>) c. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Akta Kematian (Baru)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Akta Kematian e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui <i>e-mail</i> dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan <p>2. Akta Kematian Hilang/Rusak</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)

		<ul style="list-style-type: none"> c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan kehilangan/kerusakan dokumen akta pencatatan sipil e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Akta Kematian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik
----	--------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator perubahan satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruang diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN PENCATATAN SIPIL

17. Jenis Layanan : KUTIPAN AKTA PERKAWINAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Pencatatan Perkawinan WNI</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Upload Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang maha Esa; b. Upload Pas foto berwarna suami dan istri; c. Upload Kartu Keluarga dan KTP-el d. Upload Bagi Janda atau Duda karena cerai mati melampirkan akta kematian pasangannya; atau e. Upload Bagi Janda atau Duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraian. f. Bukti pengumuman tentang pemberitahuan kehendak perkawinan g. Mengisi formulir pada aplikasi <p>2. Pencatatan Perkawinan WNA</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kutipan akta perkawinan/bukti pencatatan perkawinan dari negara setempat b. Dokumen perjalanan Republik Indonesia dan Dokumen perjalanan c. Surat keterangan yang menunjukkan domisili atau surat keterangan pindah luar negeri d. Surat keterangan terjadinya perkawinan di negara setempat e. Pas foto suami istri <p>3. Akta Perkawinan Hilang/Rusak</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Upload surat kehilangan dari kepolisian (<i>jika hilang</i>) b. Upload foto akta perkawinan asli yang diperlihatkan rusak (<i>jika rusak</i>) c. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Pencatatan Perkawinan WNI</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun

		<ul style="list-style-type: none"> d. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Akta Perkawinan e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui <i>e-mail</i> dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan <p>2. Pencatatan Perkawinan WNA</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon Membawa Persyaratan yang dibutuhkan b. Pemohon Mengambil Nomor Antrian c. Pemohon Mengisi Formulir d. Pemohon Menyerahkan Berkas Ke Petugas e. Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas Loker f. Pemohon mengambil dokumen akta <p>3. Akta Perkawinan Hilang/Rusak</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan kehilangan/kerusakan dokumen akta pencatatan sipil e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada
--	--	--

		<p>pemohon untuk memperbaiki permohonannya</p> <p>g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik</p> <p>h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online</p> <p>i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram</p> <p>j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Bagi WNI 24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai Bagi WNA 3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Akta Perkawinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 E-mail : capil.balikpapan@gmail.com Website : http://capil.balikpapan.go.id Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan
----	--------------------	---

		No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK) 7. Ruang pelayanan 8. Kursi tunggu 9. AC 10. Meja 11. Printer 12. No. antrian Elektronik 13. Kursi roda bagi penyandang cacat dll 14. Toilet 15. Toilet disabilitas 16. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Petugas loket satu orang 3. Operator perubahan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN PENCATATAN SIPIL

18. Jenis Layanan : KUTIPAN AKTA PERCERAIAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akta Perceraian (Baru) <ol style="list-style-type: none"> a. Upload Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. Upload Kutipan Akta Perkawinan; c. Upload Kartu Keluarga dan KTP-el; d. Mengisi formulir pada aplikasi 2. Akta Perceraian Hilang/Rusak <ol style="list-style-type: none"> a. Upload surat kehilangan dari kepolisian (<i>jika hilang</i>) b. Upload foto akta perceraian asli yang diperlihatkan rusak (<i>jika rusak</i>) c. Mengisi formulir pada aplikasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akta Perceraian (Baru) <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon <i>log in</i> pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan Akta Perceraian e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui <i>e-mail</i> dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui

		<p>mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan</p> <p>2. Akta Perceraian Hilang/Rusak</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id) b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online) c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan kehilangan/kerusakan dokumen akta pencatatan sipil e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi kemudian klik kirim f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya g. Pemohon akan menerima berkas dokumen dalam bentuk tanda tangan elektronik h. File yang dimohonkan akan dikirimkan secara otomatis melalui e-mail dan Riwayat permohonan yang terdapat dalam aplikasi layanan online i. Pemohon dapat menyimpan file elektronik dan mencetak dokumen dengan kertas HVS A4 80 gram j. Pemohon juga dapat melakukan pencetakan secara mandiri atau melalui mesin ADM pada Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam (1 hari kerja) apabila berkas lengkap dan sesuai
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Akta Perceraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 6. Alat Tulis Kantor (ATK)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator perubahan satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas</p>
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruang diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

Kepala Dinas
Keperawatan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN PENCATATAN SIPIL

19. Jenis Layanan : KUTIPAN AKTA PENGAKUAN ANAK

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung Orang Asing2. Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa3. Kutipan akta kelahiran anak4. KK ayah atau ibu5. KTP-el6. Dokumen perjalanan bagi ibu kandung Orang Asing
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon Membawa Persyaratan yang dibutuhkan2. Pemohon Mengambil Nomor Antrian3. Pemohon Mengisi Formulir4. Pemohon Menyerahkan Berkas Ke Petugas5. Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas Loker6. Pemohon mengambil dokumen akta
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengakuan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-1113. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com4. Website : http://capil.balikipapan.go.id5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikipapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Komputer 5. Meja 6. Printer 7. No.antrian elektronik 8. Kursi roda bagi penyandang cacat dll 9. Toilet 10. Toilet disabilitas 11. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Petugas loket satu orang 3. Operator perubahan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas</p>

13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI, AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN PENCATATAN SIPIL

20. Jenis Layanan : KUTIPAN AKTA PENGESAHAN ANAK

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan Akta Kelahiran; 2. Kutipan Akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama terjadi sebelum kelahiran anak; 3. KK orang tua; dan KTP-el
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Membawa Persyaratan yang dibutuhkan 2. Pemohon Mengambil Nomor Antrian 3. Pemohon Mengisi Formulir 4. Pemohon Menyerahkan Berkas Ke Petugas 5. Pemohon Diberikan Resi Oleh Petugas Loker 6. Pemohon mengambil dokumen akta
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengesahan Anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikipapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikipapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
----	--------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. Komputer 5. Meja 6. Printer 1 buah 7. No.antrian elektronik 8. Kursi roda bagi penyandang cacat dll 9. Toilet 10. Toilet disabilitas 11. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Petugas loket satu orang 3. Operator perubahan satu orang 4. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja

**Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si

STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI

KEPENDUDUKAN DAN PEMANFAATAN DATA

21. Jenis Layanan : PEMANFAATAN DATA KEPENDUDUKAN (ANTAR INSTANSI)

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. MoU (Nota Kesepahaman) 2. Perjanjian Kerjasama
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemanfaatan Data Lokal a. Instansi wajib menyediakan jaringan lokal, interlokal, atau V-LAN yang terkoneksi dengan Disdukcapil b. Setelah Perjanjian Kerjasama selesai, maka instansi pengguna dibuatkan user dan password IP sesuai banyaknya kategori data yang dimohonkan c. Instansi pengguna diberikan user dan password IP untuk mengakses DWH Disdukcapil d. User dan password yang diserahkan oleh Disdukcapil ditanamkan di aplikasi milik instansi pengguna 2. Pemanfaatan Data Kemendagri a. Instansi wajib menyediakan jaringan lokal, interlokal, atau V-LAN yang terkoneksi dengan Disdukcapil b. Setelah Perjanjian Kerjasama selesai, maka instansi pengguna dibuatkan user dan password IP sesuai banyaknya kategori data yang dimohonkan c. Instansi pengguna diberikan satu user admin untuk membuat akun pengguna baru sesuai kebutuhan d. User dan password IP yang dibuat oleh admin OPD dapat digunakan untuk akses web portal
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jangka waktu PKS
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Data Kependudukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Disdukcapil 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring 5. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 6. Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator dua orang 3. Petugas informasi dari OPD pengguna satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Tersedianya jalur evakuasi 4. Ruangan diawasi dengan CCTV

14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan3. Memberikan <i>reward</i> sebagai bentuk untuk memotivasi semangat kerja
-----	---------------------------------------	--

Kepala Dinas

**Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan**



HASBULLAH HELMI. AP. M.Si