

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN
 NOMOR 46 TAHUN 2020
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. **PENCATATAN BIODATA PENDUDUK**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Pencatatan Biodata Penduduk WNI Dalam Wilayah NKRI: 1. Surat pengantar dari rukun tetangga dan rukun warga atau yang disebut dengan nama lain; 2. Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; 3. Bukti pendidikan terakhir. b. Pencatatan Biodata Penduduk WNI Yang Datang Dari Luar Wilayah NKRI Karena Pindah: 1. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan 2. Surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia. c. Pencatatan Biodata Penduduk Orang Asing Yang memiliki izin tinggal terbatas Yang berubah status menjadi izin tinggal tetap: 1. Dokumen perjalanan; 2. Surat keterangan tempat tinggal; 3. Kartu izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengambil nomor antrian; b. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir biodata serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan biodata WNI ataupun Orang Asing dalam wilayah NKRI; c. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir biodata penduduk dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden; d. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; e. Petugas mencetak biodata penduduk apabila diminta oleh pemohon; f. Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani biodata penduduk; dan g. Biodata penduduk yang telah diterbitkan dan ditandatangani diserahkan kepada penduduk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam, paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Biodata Kependudukan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan. 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin - Jum'at : 08.00 - 15.30 WIB; b. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; d. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistim Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer : 1 unit 2. Printer : 1 unit 3. Jaringan : 1 unit 4. AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang; 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang; 3. Operator perekaman data : 1 orang; 4. Kepala Seksi : 1 orang; 5. Kepala Bidang : 1 orang; 6. Kepala Dinas : 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Pencatatan Biodata Kependudukan telah selesai namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon/WA.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

2. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Penerbitan Kartu Keluarga Baru bagi WNI: a.1. membentuk keluarga baru; - fotocopy buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; - kartu keluarga orangtua dan mertua; - Surat Keterangan Pindah dari Disdukcapil kabupaten/kota daerah asal (data kependudukan pemohon berasal dari luar wilayah kabupaten Pelalawan). a.2. penggantian kepala keluarga; - KK; - akta kematian. a.3. pisah KK; - KK lama; - berumur 17 tahun atau sudah kawin dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el. - kutipan akta perceraian. a.4. WNI yang datang dari luar wilayah NKRI; - surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota bagi WNI yang datang dari luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. a.5. Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; - Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (SKPTI) Penduduk. a.6. Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia dan bagi WNI yang semula berkewarganegaraan asing; - Petikan Keputusan Presiden tentang pewarga negaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan. b. Penerbitan Kartu Keluarga Baru bagi WNA: 1. izin tinggal tetap; 2. fotocopy buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lainnya; 3. surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI. c. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data Peristiwa Kependudukan: 1. KK Lama (pindah dalam wilayah kabupaten Pelalawan); 2. SKPWN/SKD; 3. KTP-el lama (apabila belum ditarik oleh Disdukcapil asal); 4. fotocopy buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lainnya; (bagi KK format lama) 5. surat pernyataan bersedia menerima sebagai anggota keluarga dari kepala keluarga KK yang ditumpang (pindahan masih dibawah 17 tahun).

		d. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data Peristiwa Penting: 1. KK Lama; 2. KTP-el lama; 3. fotocopy buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lainnya; (bagi KK format lama) 4. Dokumen/Surat Keputusan atau Keterangan Peristiwa Penting diterbitkan lembaga yang sah (lihat keterangan). e. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Elemen Data: 1. KK lama; 2. KTP-el lama; 3. Fotocopy Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lainnya; (bagi KK format lama) 4. Dokumen/Surat Keputusan atau Keterangan Perubahan Elemen Data diterbitkan oleh lembaga yang sah (lihat keterangan). f. Perubahan Kartu Keluarga karena penambahan anggota keluarga bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap untuk menumpang: 1. kartu keluarga lama atau kartu keluarga yang akan ditumpang; 2. fotocopy buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti nikah/perkawinan lainnya, bagi format KK lama; 3. paspor; 4. izin tinggal tetap; 5. surat keterangan catatan kepolisian bagi orang asing tinggal tetap. g. Penerbitan Kartu Keluarga karena hilang atau rusak: 1. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian; 2. Kartu Keluarga yang rusak; 3. Fotocopy Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau bukti nikah/Perkawinan lainnya, bagi format KK lama; 4. KTP-el; 5. Kartu Izin Tinggal Tetap bagi WNA;
--	--	--

		Keterangan : Surat Keterangan/bukti Perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, diantaranya: a. Peristiwa Kependudukan - pindah penduduk dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (SKPWN/ SKD); - pindah antar negara b. Peristiwa Penting: - kelahiran; - perkawinan; - pembatalan perkawinan - perceraian; - pembatalan perceraian; - kematian; - pengangkatan anak; - pengakuan anak; - pengesahan anak; - perubahan nama; - perubahan kewarganegaraan; - pembetulan akta pencatatan sipil; - pembatalan akta pencatatan sipil. c. Perubahan Elemen Data: - nama kepala keluarga atau anggota keluarga; - jenis kelamin, tempat tanggal lahir; - agama atau kepercayaan; - pendidikan; - pekerjaan; - status perkawinan; - status hubungan dalam keluarga; - kewarganegaraan; - dokumen imigrasi; - nama orang tua; dan - tanda tangan kepala keluarga
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir biodata serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai Penerbitan KK bagi penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir Penerbitan KK bagi penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani KK; 6. Petugas menyerahkan KK kepada penduduk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK), ataupun dokumen lain sehubungan terbitnya KK, seperti KTP-el, KIA dan lainnya.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. b. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; d. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistim Informasi Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 3 unit Printer : 3 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang; 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang; 3. Operator perekaman data : 1 orang; 4. Kepala Seksi : 1 orang; 5. Kepala Bidang : 1 orang; 6. Kepala Dinas : 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KK sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon/WA.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

3. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Penerbitan KTP-el baru 1. Telah berusia 17 tahun, atau sudah/ pernah menikah; 2. Sudah melakukan perekaman KTP-el di kecamatan atau tempat lain yg disediakan; 3. Fotocopy Kartu Keluarga. b. Penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap 1. Telah berusia 17 tahun, atau sudah/ pernah menikah; 2. Sudah melakukan perekaman KTP-el di kecamatan atau tempat lain yg disediakan; 3. Fotocopy Kartu Keluarga; 4. Kartu Izin Tinggal Tetap; 5. Dokumen Perjalanan bagi; c. Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi penduduk WNI dalam wilayah NKRI; 1. Surat Keterangan Pindah dari Disdukcapil kabupaten/ kota daerah asal; 2. KTP-el daerah asal; d. Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi penduduk WNI yang datang dari luar wilayah NKRI; 1. Surat Keterangan Pindah dari Perwakilan Republik Indonesia (WNI yang datang dari luar wilayah NKRI); 2. KK; 3. Dokumen Perjalanan. e. Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi orang Asing tinggal tetap; 1. Surat Keterangan Pindah dari Disdukcapil kabupaten/ kota daerah asal; 2. Kartu Izin Tinggal Tetap; 3. Dokumen Perjalanan; 4. KK; dan 5. KTP-el daerah asal; f. Penerbitan KTP-el karena perubahan data bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap; 1. KK; 2. KTP-el lama; 3. Kartu Izin Tinggal Tetap; dan 4. surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting g. Penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI atau Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap: 1. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian 2. KTP-el yang rusak; 3. Fotocopy KK; 4. Dokumen perjalanan; dan 5. Kartu izin tinggal tetap (WNA);

2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir permohonan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai Pencetakan KTP-el; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pencetakan KTP-el dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil/petugas mencatat dalam register KTP-el; 6. KTP-el yang telah diterbitkan diserahkan kepada penduduk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit, 1 (satu) jam, paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	KTP-el.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruangan Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. b. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; d. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 3 unit Printer : 3 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KTP-el dan dokumen lainnya sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

4. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Penerbitan KIA baru (untuk usia 0-5 tahun): 1. Fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukan kutipan akta kelahiran aslinya; 2. Fotocopy dan menunjukan kk asli orang tua; dan 3. Fotocopy dan menunjukan ktp-el asli kedua orang tuanya. b. Penerbitan KIA (untuk usia 5-17 tahun kurang 1 hari): 1. Fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukan kutipan akta kelahiran asli; 2. Fotocopy dan menunjukan KK asli orang tua; 3. Fotocopy dan menunjukan KTP-el asli kedua orang tuanya; 4. Pas foto Anak berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 2 (dua) lembar. c. Penerbitan KIA karena hilang: 1. Persyaratan sama dengan angka 1 atau angka 2; 2. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian. d. Penerbitan KIA yang rusak: 1. Persyaratan sama dengan angka 1 atau angka 2; 2. KIA yang rusak. e. Penerbitan KIA Pindah Datang: 1. Persyaratan sama dengan angka 1 atau angka 2; 2. Surat Keterangan Pindah Datang.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir permohonan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai Pencetakan KIA; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir permohonan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil/petugas mencatat dalam register KIA; 6. KIA yang telah diterbitkan diserahkan kepada penduduk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit dan/atau 1 (satu) jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran; 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruangan Informasi dan Pengaduan; 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	c. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. d. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; d. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang; 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang; 3. Operator perekaman data : 1 orang; 4. Kepala Seksi : 1 orang; 5. Kepala Bidang : 1 orang; 6. Kepala Dinas : 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KIA sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan programkegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

5. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN TERHADAP PENDAFTARAN PERISTIWA KEPENDUDUKAN (SKPWNI)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pendaftaran Perpindahan Penduduk WNI dalam wilayah NKRI: 1. KK (Kartu Keluarga); 2. KTP-el lama (pindah dalam wilayah kabupaten Pelalawan) b. Pendaftaran Perpindahan Penduduk Yang Akan Bertransmigrasi: 1. KK; 2. kartu seleksi calon transmigrasi; dan 3. Surat pemberitahuan pemberangkatan. c. Pendaftaran Pindah Datang Penduduk Orang Asing Yang Memiliki Izin Tinggal Tetap: 1. KK; 2. KTP-el; 3. Dokumen Perjalanan; dan 4. kartu izin tinggal tetap. d. Pendaftaran Pindah Datang Penduduk Orang Asing Yang Memiliki Izin Tinggal Terbatas: 1. surat keterangan tempat tinggal; 2. Dokumen Perjalanan; dan 4. kartu izin tinggal terbatas. e. Pendaftaran Bagi Penduduk WNI Yang Pindah ke Luar Wilayah NKRI Untuk Menetap: 1. KK; dan 2. KTP-el; f. Pendaftaran Bagi WNI Yang Datang dari Luar Wilayah NKRI Untuk Menetap di Indonesia: 1. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan 2. surat keterangan pindah luar negeri dari Disdukcapil kabupaten/kota atau surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia; g. Pendaftaran Bagi Orang Asing Yang Datang dari Luar Wilayah NKRI Dengan Izin Tinggal Terbatas: 1. Dokumen Perjalanan; dan 2. kartu izin tinggal terbatas; h. Pendaftaran Bagi Orang Asing Dengan izin tinggal terbatas dan izin tinggal tetap Yang Akan Pindah ke Luar Wilayah NKRI: 1. KK; dan 2. KTP-el; 3. surat keterangan tempat tinggal.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir biodata serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai Perpindahan Penduduk; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir permohonan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Kepala Disdukcapil menerbitkan dan menandatangani SKP; 6. SKP yang diterbitkan diserahkan kepada penduduk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	SKP

6.	Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4 Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	Senin-Jum'at : 08.00 – 15.30 WIB. Hari Sabtu, Minggu, dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; d. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai pengelolaan Database Kependudukan; b. Disiplin dan taat waktu pelayanan; c. Bersikap sopan, ramah pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi, serta Kepala Bidang serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi: 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Adanya jaminan data rahasia pribadi penduduk; b. Jika Data Penduduk sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon/Pengguna dihubungi melalui telepon
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan

6. PENCATATAN KELAHIRAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pencatatan Kelahiran WNI: 1. surat keterangan kelahiran; 2. foto copy buku nikah/ kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah; 3. kartu keluarga; 4. foto copy KTP-el. 5. berita acara dari kepolisian (bagi anak yang baru lahir atau baru ditemukan dan tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya); 6. SPTJM dan 2 orang saksi (bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya selain yang dimaksud pada persyaratan nomor 5). b. Pencatatan Kelahiran WNI yang bertempat tinggal diluar wilayah NKRI yang sedang berkunjung ke Indonesia: 1. surat keterangan kelahiran; 2. foto copy buku nikah/ kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah; 3. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dan/atau Dokumen Perjalanan orang tua; atau 4. surat keterangan pindah luar negeri. c. Pencatatan Kelahiran WNA: 1. surat keterangan lahir; 2. Dokumen Perjalanan; 3. KTP-el atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon atau keluarga yang ada didalam Kartu Keluarga mengisi dan menandatangani formulir pelaporan dengan menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai Pencatatan Kelahiran; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil mencatat dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran; dan 6. Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran dan dokumen lain yang dipengaruhi dengan terbitnya Akta Kelahiran seperti KK dan KIA

6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. b. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; d. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi, serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

7. **PENCATATAN LAHIR MATI**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat keterangan lahir mati; atau 2. Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki serat keterangan lahir mati.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon atau keluarga yang ada didalam Kartu Keluarga mengisi dan menandatangani formulir pelaporan dengan menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai Pencatatan Lahir Mati bagi Penduduk WNI dan Orang Asing; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil menerbitkan Surat Keterangan Lahir Mati; dan 6. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Lahir Mati kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lahir Mati
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. b. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; d. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi, serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang; 2. Petugas verifikasi dan validasi: 1 orang; 3. Operator perekaman data : 1 orang; 4. Kepala Seksi : 1 orang; 5. Kepala Bidang : 1 orang; 6. Kepala Dinas : 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila surat keterangan lahir mati sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

8. **PENCATATAN PERKAWINAN**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pencatatan Perkawinan bagi WNI: 1. surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; 2. pas foto suami isteri berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar; 3. KK; 4. KTP-el; dan 5. bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta kematian pasangannya; atau 6. bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraian. b. Pencatatan Perkawinan Orang Asing di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia: 1. surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; 2. pas foto suami isteri berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar; 3. Dokumen Perjalanan; 4. KK; 5. KTP-el; dan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai Pencatatan Perkawinan Penduduk WNI di wilayah NKRI; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil/petugas mencatat dalam register akta perkawinan dan menerbitkan kutipan akta perkawinan; dan 6. Kutipan Akta Perkawinan disampaikan kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perkawinan, KK dan KTP-el.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek ditempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB; 2. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 3 unit Printer : 3 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi, serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

9. **PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Kutipan Akta Perkawinan; 3. KK; dan 4. KTP-el;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pasangan suami dan isteri yang perkawinannya dibatalkan mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan pembatalan perkawinan penduduk; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil mencabut kutipan akta perkawinan dan memberikan catatan pinggir pada register akta perkawinan dan kutipan akta perkawinan; 6. Pejabat Pencatatan Sipil menerbitkan surat keterangan pembatalan perkawinan; dan 7. Pejabat Pencatatan Sipil menyerahkan surat keterangan pembatalan perkawinan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruangan Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. 2. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.		Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi, serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

10. **PENCATATAN PERCERAIAN**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Kutipan Akta Perkawinan; 3. KK; dan 4. KTP-el;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pasangan suami dan isteri yang perkawinannya dibatalkan mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan Perceraian penduduk; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil mencatat dalam register akta perceraian dan menerbitkan kutipan akta perceraian serta menarik kutipan akta perkawinan dan membuat catatan pinggir pada register akta perkawinan dan kutipan akta perkawinan; dan 6. Kutipan Akta Perceraian diserahkan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Perceraian, KK dan KTP-el
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek ditempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindaklanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. 2. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang serta Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang; 2. Petugas verifikasi dan validasi: 1 orang; 3. Operator perekaman data : 1 orang; 4. Kepala Seksi : 1 orang; 5. Kepala Bidang : 1 orang; 6. Kepala Dinas : 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan kta Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

11. PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Kutipan Akta Perceraian; 3. KK; dan 4. KTP-el;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pasangan suami isteri yang perceraianya dibatalkan mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada register akta perceraian, kutipan akta perceraian serta register akta perkawinan dan kutipan akta perkawinan; 6. Pejabat Pencatatan Sipil menerbitkan surat keterangan pembatalan perkawinan dan menyerahkan kepada pemohon. 7. Pejabat Pencatatan Sipil mencabut kutipan akta perceraian; 8. Pejabat Pencatatan Sipil menerbitkan surat keterangan pembatalan perceraian; 9. Pejabat Pencatatan Sipil Menyerahkan surat keterangan pembatalan perceraian kepada pemohon; dan 10. Pejabat Pencatatan Sipil menerbitkan kutipan kedua akta perkawinan yang telah diberi catatan pinggir sesuai dengan permohonan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruangan Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. 2. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	- Komputer : 3 unit - Printer : 3 unit - Jaringan : 1 unit - AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi, Kepala Bidang serta Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang; 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang; 3. Operator perekaman data : 1 orang; 4. Kepala Seksi : 1 orang; 5. Kepala Bidang : 1 orang; 6. Kepala Dinas : 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pembatalan Perceraian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

12. PENCATATAN KEMATIAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan(Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Kematian; 2. KK; 3. Asli KTP-el yang meninggal; 4. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan penduduk atau Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Penduduk ahli waris mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai Pencatatan Kematian di wilayah NKRI; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil mencatat dalam register Akta Kematian dan menerbitkan Kutipan Akta Kematian; dan 6. Kutipan Akta Kematian disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kematian, ataupun dokumen lain sehubungan terbitnya Akta Kematian, seperti KK baru dan KTP-el ahli waris.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan Solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. 2. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; d. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit AC : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Delayanan	Apabila Kutipan Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

13. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Salinan Penetapan Pengadilan; 2. Kutipan Akta Kelahiran Anak; 3. KK orang tua angkat anak; dan 4. KTP-el; atau 5. Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat Orang Asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan pengangkatan anak di wilayah NKRI; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran; dan 6. Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) -.
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran yang telah diberi catatan pinggir
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapii.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Jum'at : 08.00-15.30 WIB. 2. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, dimulai dari Kepala seksi, dan Kepala Bidang serta Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Catatan Pinggir pada Akta Kelahiran tentang Pengangkatan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/ WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

14. PENCATATAN PENGAKUAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Pernyataan Pengakuan Anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung Orang Asing; 2. Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; 3. Kutipan Akta Kelahiran Anak; 4. KK ayah atau ibu; 5. KTP-el atau 6. Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung Orang Asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan pengakuan anak di wilayah NKRI; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada register akta pengakuan anak dan menerbitkan kutipan akta pengakuan anak; 6. Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran; 7. Petugas menyerahkan kutipan akta pengakuan anak dan kutipan akta kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengakuan Anak dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruangan Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. 2. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pengakuan Anak dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

15. PENCATATAN PENGESAHAN ANAK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Kutipan Akta Kelahiran; 2. Kutipan Akta Perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; 3. KK orang tua; 4. KTP-el; 5. Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing; dan 6. Penetapan Pengadilan (yang dilahirkan diluar perkawinan yang sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan pengesahan anak di wilayah NKRI; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil mencatat dalam register akta pengesahan anak dan menerbitkan kutipan akta pengesahan anak; dan 6. Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir dalam register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran; 7. Kutipan akta pengesahan anak dan kutipan akta kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pengesahan Anak dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Jum’at : 08.00-15.30 WIB. 2. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit AC : 1 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang; 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang; 3. Operator perekaman data : 1 orang; 4. Kepala Seksi : 1 orang; 5. Kepala Bidang : 1 orang; 6. Kepala Dinas : 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pengesahan Anak dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah diberi Catatan Pinggir tentang Pengesahan Anak sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

16. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Salinan Penetapan Pengadilan Negeri; 2. Kutipan Akta Pencatatan Sipil; 3. KK; 4. KTP-el; dan 5. Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan perubahan nama; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil memberikan catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil; dan 6. Kutipan akta pencatatan sipil yang telah diberikan catatan pinggir disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam, paling lama 1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberikan catatan pinggir.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruangan Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	Senin - Jum'at : 08.00 - 15.30 WIB. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi, serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi: 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan akta pencatatan sipil yang telah diberikan catatan pinggir namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

17. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Petikan Keputusan Presiden tentang Pewarganegaraan dan berita acara Pengucapan Sumpah atau Pernyataan Janji Setia atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 2. Kutipan Akta Pencatatan Sipil; 3. KK; 4. KTP-el; dan 5. Dokumen Perjalanan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan perubahan status kewarganegaraan dari WNA menjadi WNI di wilayah NKRI; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir dalam register akta Pencatatan Sipil dan kutipan Akta Pencatatan Sipil; 6. Kutipan akta Pencatatan Sipil yang telah diberikan catatan pinggir disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil, KK dan KTP-el
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut: 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	Senin - Jum'at : 08.00 - 15.30 WIB. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; 3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang dari Kepala Seksi Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberi Catatan Pinggir tentang Perubahan Status Kewarganegaraan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

18. PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Salinan Penetapan Pengadilan Negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; 2. Kutipan Akta Pencatatan Sipil; 3. KK; dan 4. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan perubahan peristiwa penting lainnya; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil; 6. Kutipan akta Pencatatan Sipil yang telah diberikan catatan pinggir disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir pada Kutipan Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	Senin - Jum'at : 08.00 - 15.30 WIB. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberi Catatan Pinggir tentang perubahan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

19. PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Dokumen Autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil; dan 2. Kutipan Akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan pembetulan Akta Pencatatan Sipil; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas pada Disdukcapil atau Perwakilan Republik Indonesia melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil pada Disdukcapil atau Perwakilan Republik Indonesia membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil mengenai Pembetulan Akta; 6. Pejabat Pencatatan Sipil menerbitkan kembali Kutipan Akta Pencatatan Sipil dan mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil dari Subyek Akta; dan 7. Kutipan akta Pencatatan Sipil yang telah dibetulkan disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah dibetulkan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruang Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	Senin - Jum'at : 08.00 - 15.30 WIB. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah dibetulkan namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

20. PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pembatalan Melalui Pengadilan: 1. Salinan Putusan Pengadilan Negeri yang telah mempunyai kekuatan hokum tetap; 2. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan 3. KK; dan 4. KTP-el. b. Pembatalan Tanpa Melalui Pengadilan/ Contrarius Actus: 1. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan 2. Dokumen Pendukung yang menguatkan pembatalan; 3. KK; 4. KTP-el; atau 5. Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian; 2. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pelaporan serta menyerahkan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengatur mengenai pencatatan pembatalan Akta Pencatatan Sipil; 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden pada angka 1; 4. Petugas pada Disdukcapil melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan; 5. Pejabat Pencatatan Sipil pada Disdukcapil membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil; 6. Pejabat Pencatatan Sipil mencabut Kutipan Akta Pencatatan Sipil; 7. Pejabat Pencatatan Sipil pada Disdukcapil menerbitkan register Akta Pencatatan Sipil dan kutipan Akta Pencatatan Sipil sesuai dengan putusan: a. Pengadilan (apabila pembatalan melalui salinan putusan pengadilan); atau b. Pemohon (pembatalan tanpa melalui pengadilan/ Contrarius Actus).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Register Akta Pencatatan Sipil dan kutipan Akta Pencatatan Sipil.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruangan Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	Senin - Jum'at : 08.00 - 15.30 WIB. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden RI Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional; e. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil g. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer : 2 unit. Printer : 2 unit Jaringan : 1 unit. AC : 3 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif; c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 6 orang 2. Petugas verifikasi dan validasi : 1 orang 3. Operator perekaman data : 1 orang 4. Kepala Seksi : 1 orang 5. Kepala Bidang : 1 orang 6. Kepala Dinas : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah dibetulkan namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

21. LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Menunjukkan ASLI dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi; b. Fotocopy dokumen kependudukan yang akan dilegalisasi. (Khusus untuk Legalisasi Akta Pencatatan Sipil mengumpulkan KTP-el/KK untuk Akta Pencatatan Sipil yang dilegalisasi).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar; 2. Petugas pelayanan memproses legalisasi dokumen kependudukan; 3. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi dan menandatangani tanda penerimaan produk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Legalisasi Dokumen Kependudukan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran 2. Website : disdukcapil.pelalawankab.go.id 3. Telepon : (0761) 494833 4. Ruangan Informasi dan Pengaduan : 5. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan akan direspon maksimal 2 (dua) hari sejak diterimanya melalui tahapan sebagai berikut : 1. Cek di tempat; 2. Koordinasi internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	Senin - Jum'at : 08.00 - 15.30 WIB. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan No 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif dan informatif c. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang, mulai dari Kepala Seksi, serta Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang meliputi: - Petugas Pelayanan; - Petugas Verifikasi; - Operator Komputer;
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila legalisasi dokumen kependudukan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon/WA;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Ditetapkan di Pangkalan Kerinci
pada tanggal 6 Juni 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL


NIFTO ANIN, S.Sos.,M.Si
Pembina Utama Muda (IV/C)
NIP. 19640425 198603 1 005