

STANDAR PELAYANAN

*DI LINGKUNGAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL
KABUPATEN BANDUNG*



REPEH RAPIH KERTA RAHARJA

**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL**

KABUPATEN BANDUNG



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bandung
Jl. Raya Soreang Km. 17 Telp. (022) 5892126 Soreang - 40911 Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

NOMOR : 470/ ~~221~~ /DISDUKCAPIL/2025
LAMPIRAN : 1 (Satu) Berkas

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 1950 tentang pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil Dan Petugas Registrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1765);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 199);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2010 Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2014 Nomor 12);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2013 tentang Partisipasi dan Keterbukaan dalam Penyelenggaraan

Pemerintahan di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2004 Nomor 29 Seri D);

13. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2021 Nomor 8);
14. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2017 Nomor 75);
15. Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2020 Nomor 110);
16. Peraturan Bupati Bandung Nomor 69 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2021 Nomor 69);
17. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tatacara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2022 Nomor 342);
18. Peraturan Bupati Bandung Nomor 82 Tahun 2023 tentang Kedudukan dan Susunan Perangkat Daerah. (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2023 Nomor 82);
19. Peraturan Bupati Bandung Nomor 94 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2023 Nomor 94).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebagaimana tersebut dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung terdiri dari:

A. Pelayanan Pendaftaran Penduduk

1. Pencatatan Biodata
 - a. Pencatatan Biodata WNI
 - b. Pencatatan Biodata Orang Asing(OA)
2. Penerbitan Kartu Keluarga
 - a. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru
 - b. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (kematian kepala keluarga)
 - c. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu)Alamat
 - d. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
 - e. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak

3. Penerbitan KTP-el
 - a. Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI
 - b. Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI
 - c. Penerbitan KTP-el Baru Untuk OA
 - d. Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk OA
 - e. Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk OA
4. Penerbitan KIA
 - a. Penerbitan KIA Baru Untuk Anak WNI
 - b. Penerbitan KIA Baru Untuk Anak OA
5. Perpindahan Penduduk
 - a. Perpindahan Penduduk WNI
 - b. Perpindahan Penduduk OA ITAP
 - c. Perpindahan Penduduk OA ITAS
6. Pelayanan Surat Keterangan kedatangan
 - a. Pindah Datang WNI
 - b. Pindah Datang Orang Asing (OA) ITAP
 - c. Pindah Datang Orang Asing (OA) ITAS
7. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri Penduduk WNI (SKPLN)
8. Pelayanan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri Penduduk WNI (SKDLN)
9. Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI

B. Pencatatan Kelahiran dan Kematian

10. Pencatatan Kelahiran
 - a. Pencatatan Kelahiran WNI
 - b. Pencatatan Kelahiran OA
11. Pencatatan Lahir Mati
12. Pencatatan Kematian

C. Pencatatan Perkawinan dan Perceraian

13. Pencatatan Perkawinan
 - a. Pencatatan Perkawinan WNI
 - b. Pencatatan Perkawinan OA
14. Pencatatan Pembatalan Perkawinan
15. Pencatatan Perceraian
16. Pencatatan Pembatalan Perceraian

D. Pengangkatan, pengakuan, dan Pengesahan Anak

17. Pencatatan Pengangkatan Anak WNI/OA
18. Pencatatan Pengakuan anak
 - a. Pencatatan Pengakuan anak
 - b. Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum/ kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa
19. Pencatatan Pengesahan anak
 - a. Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk WNI
 - b. Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk OA
 - c. Pencatatan pengesahan anak bagi Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa
20. Pencatatan perubahan nama Penduduk
21. Pencatatan Peristiwa Penting lainnya bagi Penduduk
22. Pencatatan pembetulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta
23. Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
 - a. Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk (melalui Penetapan Pengadilan)

- b. Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/ *Contrarius Actus*

E. Kewarganegaraan

24. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan

- a. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI
b. Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA

F. Lain-Lain

- Penduduk Non Permanen
- Keabsahan Kutipan Akta
- Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- LAMPID

KETIGA : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan implementasi dari tugas pelayanan langsung yang diselenggarakan oleh Dinas sesuai potensi daerah;

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dalam lampiran Keputusan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung;

KELIMA : Pada saat keputusan ini ditetapkan, Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Nomor: 470/162/Disdukcapil/2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Soreang

Pada tanggal 21 Februari 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL



YUDI ABDURAHMAN

**LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN BANDUNG**

NOMOR : 470/ **221**/DISDUKCAPIL/2025
TANGGAL : **21** Februari 2025
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BANDUNG

A. PENDAHULUAN

Untuk memberi kepastian hukum antara hak dan kewajiban para pihak yang terkait dalam proses pelayanan dan mengukur kinerja serta memenuhi harapan masyarakat dalam mewujudkan terciptanya pelayanan yang lebih baik, maka setiap pelayanan publik wajib memiliki Standar Pelayanan sesuai Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, yang kemudian secara teknis diaplikasikan dalam bentuk Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, sebagai berikut:

B. STANDAR PELAYANAN

A. Pelayanan Pendaftaran Penduduk

1. Pencatatan Biodata

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. Biodata Penduduk WNI : 1. Fotokopi bukti pendidikan terakhir atau ijazah atau surat tanda tamat belajar (Pasal 4 Perpres 96/2018); 2. dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yaitu: • Fotokopi Kutipan Akta Kelahiran; • Fotokopi Kartu keluarga; • Fotokopi Kartu tanda penduduk (KTP-el); • Fotokopi Kutipan akta perkawinan/ kutipan akta nikah atau kutipan akta perceraian. Penjelasan : 1. WNI menyerahkan surat pengantar RT dan RW (tidak diperlukan untuk anak yang baru lahir dengan orang tua yang sudah terdaftar dalam <i>database</i> kependudukan); 2. WNI menyerahkan fotokopi dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (seperti paspor, surat keterangan lahir dari RS/Puskesmas/Klinik); 3. WNI menyerahkan fotokopi bukti Pendidikan terakhir (ijazah); 4. Apabila point 2 dan point 3 tidak dimiliki, maka WNI mengisi F.1.04 Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan; 5. WNI menyerahkan surat pernyataan (asli) tidak keberatan dari pemilik rumah apabila menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost;

		B. Biodata Penduduk Orang Asing (OA): 1. Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan 2. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap. (Pasal 6 ayat (1) Perpres 96/2018) Penjelasan: 1. OA menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan (paspor); 2. OA menyerahkan fotokopi KITAS atau KITAP; 3. Dinas menerbitkan Biodata. Dalam hal Biodata diminta oleh penduduk WNI dan OA, Dinas memberikan Biodatanya; Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan; • Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Pendaftaran Secara Online Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD): 1. Pemohon mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari Playstore di ponsel Android dan/atau Appstore jika menggunakan ponsel IOS; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memasukkan PIN yang sudah didaftarkan; 3. Pemohon memilih menu Pelayanan di halaman utama; 4. Pemohon memilih layanan permohonan Cetak Biodata yang akan diajukan; 5. Pemohon memilih anggota keluarga yang akan diajukan Cetak Biodata kemudian masukkan captcha dan pilih Ajukan; 6. Dokumen yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; 7. Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat. B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loket Dinas di MPP, dan Kecamatan) : 1. Pemohon datang langsung ke tempat pelayanan Dinas di Mall Pelayanan Publik (MPP) atau di Kecamatan. Untuk pencatatan Biodata OA saat ini belum dapat dilayani secara Online; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon kepada petugas front office;

		3. Pemohon menunggu dokumen elektronik Biodata yang akan dikirim ke alamat surat elektronik/e-mail pemohon dalam bentuk <i>Qr Code</i>; 4. Pemohon mencetak dokumen Biodata di mesin ADM menggunakan <i>Qr Code</i> yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 5. Pemohon mengambil fisik dokumen Biodata yang telah tercetak di mesin ADM. Catatan: 1. Waktu Pelayanan • Senin - Kamis: 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB 2. Bagi Pemohon yang tidak memiliki Smartphone, dapat difasilitasi oleh Petugas Registrasi Desa.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Biodata Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke <u>disdukcapil.bandungkab.go.id</u> 5. E-mail Dinas ke <u>disdukcasi@bandungkab.go.id</u> 6. Instagram ke <u>disdukcapilbandungkab</u> 7. SP4N Lapor <u>https://www.lapor.go.id</u>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian,

		aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;

		2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil <i>monev manager on duty</i> ; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> .
--	--	---

2. Penerbitan Kartu Keluarga

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru 1. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian. (Pasal 11 ayat (1) Perpres 96/2018); dan 2. SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian. (Pasal 10 ayat (2) Permendagri 108/2019) Penjelasan: 1. Penduduk menyerahkan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat yang ditandatangani kedua pihak apabila tidak memiliki buku nikah/akta perkawinan; 2. Saksi yang dipersyaratkan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el; 2. Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (kematian kepala keluarga) 1. Fotokopi akta kematian (Pasal 10 ayat (3) Permendagri 108/2019) dan; 2. Fotokopi KK lama. Penjelasan: 1. Melampirkan fotokopi akta kematian jika kepala keluarga meninggal; 2. Melampirkan fotokopi KK lama; 3. Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia dibawah 17 tahun, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada saudara yang bersedia pindah menjadi kepala keluarga di dalam keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada kartu keluarga saudaranya yang terdekat dengan membuat surat pernyataan bersedia menjadi wali; 3. Penerbitan Kartu Keluarga Baru karena Pisah KK dalam 1 (satu) Alamat 1. Fotokopi KK lama; dan 2. Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin

		yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el. (Pasal 10 ayat (4) Permendagri 108/2019) Penjelasan: 1. Penduduk melampirkan fotokopi buku nikah atau akta perceraian (jika disebabkan pernikahan atau perceraian); 2. Penduduk belum menikah dapat pisah KK dalam 1(satu) alamat jika berumur sekurang-kurangnya 17 tahun; dan 4. Penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan Data 1. KK lama; 2. Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspor, SKPWNI Peristiwa kependudukan yang dimaksud adalah pindah penduduk dalam NKRI atau antar negara. (Pasal 12 Perpres 96/2018) dan Peristiwa Penting. Penjelasan: 1. Penduduk melampirkan fotokopi bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; 2. Penduduk melampirkan surat pernyataan pengasuhan dari orangtua jika pindah KK dan surat pernyataan bersedia menampung dari kepala keluarga KK yang ditumpangi khusus pindah datang bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun; 5. Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang atau Rusak 1. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; 2. Fotokopi KTP-el; dan 3. Fotokopi kartu izin tinggal tetap (untuk OA). (Pasal 13 Perpres 96/2018) Penjelasan: 1. Penduduk menyerahkan dokumen KK yang rusak/surat keterangan kehilangan dari kepolisian kepada Dinas untuk digantikan dengan KK yang baru 2. Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya. Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan; • Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi BDS: 1. Pemohon mendownload aplikasi BDS dari Playstore di ponsel Android, apabila pemohon menggunakan ponsel IOS dapat diakses melalui web browser pada link bds.bandungkab.go.id;

		2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memilih lambang profil di pojok kanan atas. Jika pemohon belum memiliki akun, maka pemohon mendaftarkan akun terlebih dahulu dengan memilih “Daftar Baru dengan Google” atau “Daftar Baru”. Selanjutnya pemohon mengisi dan melengkapi data diri lalu pilih “Daftar”. Setelah berhasil melakukan pendaftaran OTP akan dikirim ke Email pemohon yang telah didaftarkan. Kemudian masukan OTP tersebut pada form kode OTP; 3. Jika pemohon sudah memiliki akun, dapat memasukan email serta kata sandi yang telah dibuat; 4. Pemohon memilih layanan “Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil”, kemudian pada menu “Organisasi Perangkat Daerah” pilih : a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kemudian pada menu “Layanan” pilih layanan(KK Baru Karena Pindah Antar Kabupaten atau Kota); b. Kecamatan sesuai domisili pemohon, kemudian pada menu “Layanan” pilih layanan yang akan diajukan (Cetak Ulang KK/ KK Baru karena Perceraian/ KK Baru karena Pernikahan/ KK Baru karena Pindah antar Desa atau Kecamatan/ KK Baru karena Pisah KK/ KK Hilang atau Rusak/ Tambah Anak Baru lahir ke KK/ Update atau Perubahan Elemen Data KK) dan mengikuti sesuai petunjuk (Mengisi Formulir dan mengupload berkas persyaratan); 5. Pilih “Ajukan Pelayanan”; 6. Dokumen layanan yang diajukan yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim secara otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; 7. Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat. B. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD): 1. Pemohon mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari Playstore di ponsel Android dan/atau Appstore jika menggunakan ponsel IOS; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memasukan PIN yang sudah didaftarkan; 3. Pemohon memilih menu Pelayanan di halaman utama; 4. Pemohon memilih layanan permohonan Cetak Kartu Keluarga yang akan diajukan; 5. Pemohon memilih alasan perubahan dan mengisi keterangan pengajuan permohonan
--	--	---

		cetak Kartu Keluarga kemudian masukkan captcha dan pilih Ajukan; 6. Dokumen yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; 7. Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat. C. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui MPP dan RSUD): 1. Pemohon datang langsung ke tempat pelayanan (tanpa <i>booking</i> antrian online); 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon atau e-mail petugas Registrasi Desa/Kelurahan kepada petugas; 3. Pemohon menunggu dokumen elektronik KK yang akan dikirim ke alamat surat elektronik/e-mail pemohon dalam bentuk <i>Qr Code</i>; 4. Pemohon mencetak dokumen KK di mesin ADM menggunakan <i>Qr Code</i> yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 5. Pemohon mengambil fisik dokumen KK yang telah tercetak di mesin ADM. Catatan : 1. Pemohon yang mengajukan di RSUD akan menerima dokumen fisik KK secara langsung dari petugas dan Dokumen Elektronik KK akan dikirimkan melalui e-mail Pemohon; 2. Untuk Pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya. 3. Waktu Pelayanan • Senin - Kamis: 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat: 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB • Waktu pelayanan di RSUD menyesuaikan dengan jam pelayanan yang berlaku. 4. Bagi Pemohon yang tidak memiliki Smartphone, dapat difasilitasi oleh Petugas Registrasi Desa.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari

		berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	Kartu Keluarga (KK) (Baru, Perubahan, Hilang atau Rusak) Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing (OA).
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasi@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan

		Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1.
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang

		• Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); dan 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Ruang tunggu yang representatif, • Tersedianya safetybox (Kotak P3K), • Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, • Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, • Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil <i>monev manager on duty</i>; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

3. PENERBITAN KTP-EL

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Penerbitan KTP-el Baru untuk WNI: 1. telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan 2. Foto kopi KK. (Perpres 96/2018 dan Permendagri 108/2019) b. Penerbitan KTP-el karena pindah Perubahan Data, Rusak dan Hilang untuk WNI: 1. SKPWNI (jika terjadi pindah datang); 2. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting (jika terjadi perubahan data); 3. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan 4. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang). (Pasal 15 Perpres 96/2018)

		Penjelasan 1. SKPWNI (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); 2. KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); 3. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan 4. Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang). 5. Dinas menarik KTP-el lama (jika perubahan data). c. Penerbitan KTP-el Baru Untuk Orang Asing (OA): 1. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; 2. Fotokopi KK. 3. Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan 4. Fotokopi kartu izin tinggal tetap. (Pasal 16 Perpres 96/2018) Penjelasan : • OA menunjukkan fotokopi Dokumen Perjalanan dan fotokopi KITAP d. Penerbitan KTP-el karena pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang dan perpanjangan untuk Orang Asing (OA) 1. SKP (jika pindah datang); 2. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting (jika perubahan data); 3. KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el); 4. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan 5. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang). Penjelasan : 1. OA melampirkan: • SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota/Provinsi); • KTP-el dan fotokopi surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data); • KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); 2. Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena hilang); dan 3. KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el). 4. Dinas menarik KTP-el lama (jika perubahan data). 5. Disdukcapil memusnahkan KTP-el lama. Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan; • Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
--	--	---

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (berubah)	A. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) bagi Penduduk Orang Asing : 1. Pemohon datang ke tempat Pelayanan Disdukcapil di Mall Pelayanan Publik Soreang lantai 3 kemudian mengambil nomor antrian. Selanjutnya pemohon menunggu panggilan sesuai nomor urut antrian untuk menuju petugas layanan informasi (<i>Customer Service</i>); 2. Petugas layanan informasi (<i>Customer Service</i>) mengarahkan pemohon menuju loket pelayanan KTP-el Orang Asing; 3. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratannya kepada petugas loket pelayanan KTP-el Orang Asing; 4. Pemohon menunggu proses pencetakan KTP-el Orang Asing oleh petugas; 5. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen KTP-el Orang Asing kepada pemohon di loket pengambilan. B. Pencetakan KTP-el PRR dan Non PRR Secara Tatap Muka Langsung di Kecamatan: 1. Pemohon mendownload aplikasi BDS di Playstore (bagi pemilik HP Android) atau di link bds.bandungkab.go.id bagi pemilik Iphone; 2. Pemohon memesan tiket antrian pencetakan KTP-el satu hari sebelum melakukan pencetakan sesuai kecamatan domisili yang dimulai pada pukul 08.00 s/d habis kuota; 3. Pemohon datang langsung Ke Kantor Kecamatan Domisili sesuai tanggal pemesanan di BDS (Apabila ybs berhalangan dapat diwakilkan oleh anggota keluarga di satu KK yang sama); 4. Pemohon memperlihatkan tiket pemesanan kepada petugas PATEN Kecamatan; 5. Pemohon menunggu proses pencetakan KTP-el oleh petugas; 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen KTP-el kepada pemohon di loket pengambilan. Catatan: 1. Waktu Pelayanan • Senin - Kamis: 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
----	---	--

		Catatan : Pencetakan KTP-el di Kecamatan berlaku untuk pencetakan KTP-el PRR dan Non PRR menyesuaikan dengan ketersediaan Blanko.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	KTP-el Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring;

		6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.

		● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	● Front Office : 16 orang ● Customer Service : 2 orang ● Back Office BDS : 24 orang ● Validator : 6 orang ● Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang ● Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang ● Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang ● Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang ● Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang ● Pengaduan Offline: 1 orang ● Pengaduan Online: 7 orang ● Satpam Front Office: 1 orang ● Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); dan 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

4. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Penduduk WNI : 1. Fotokopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; 2. KK asli orang tua/wali; dan 3. KTP-el asli kedua orang tua/wali. (Pasal 3 ayat (2) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari) 4. Foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. (Pasal 3 ayat (3) Permendagri 2/2016 untuk

		anak usia 5 tahun-17 tahun kurang 1 hari) Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang: 1. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); 2. (Pasal 4 Permendagri 2/2016) 3. Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); (Pasal 5 Permendagri 2/2016) 4. Melampirkan SKPLN orang tuanya (Untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri) SKDLN dicatatkan dalam <i>database</i> tidak diterbitkan; dan (Pasal 3 ayat (4) Permendagri 2/2016) 5. Melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah datang dalam wilayah NKRI). (Pasal 6 Permendagri 2/2016) Penjelasan : 1. Masa berlaku KIA baru untuk anak kurang dari 5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun 2. Masa berlaku KIA untuk anak 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari.(Pasal 7 Permendagri 2/2016) B. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Penduduk Orang Asing : 1. Fotokopi paspor dan ITAP; 2. KK asli orang tua/wali; 3. KTP-el asli kedua orang tuanya/wali. (Pasal 8 ayat (1) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari); dan 4. Foto Anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar untuk anak 5-17 tahun kurang 1 (satu) hari. (Pasal 8 ayat (3) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 5 tahun-17 tahun kurang 1 hari) Syarat kondisi hilang/rusak dan pindah datang: 1. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang); (Pasal 10 Permendagri 2/2016) 2. Melampirkan KIA Rusak (Untuk KIA rusak); dan (Pasal 11 Permendagri 2/2016) 3. Melampirkan SKP(Untuk penggantian karena pindah datang). (Pasal 12 Permendagri 2/2016) Penjelasan : 1. Masa berlaku KIA Anak Orang Asing sama dengan izin tinggal tetap orang tuanya (Pasal 9 Permendagri 2/2016) Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
--	--	---

		• Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui MPP, RSUD, dan Kecamatan): 1. Pemohon datang langsung ke tempat pelayanan (tanpa <i>booking</i> antrian online); 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon atau e-mail petugas Registrasi Desa/Kelurahan kepada petugas; 3. Pemohon menunggu dokumen elektronik KIA yang akan dikirim ke alamat surat elektronik/e-mail pemohon dalam bentuk <i>Qr Code</i>; 4. Pemohon mencetak dokumen KIA di mesin ADM menggunakan <i>Qr Code</i> yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 5. Pemohon mengambil fisik dokumen KIA yang telah tercetak di mesin ADM atau pemohon menerima langsung dokumen KIA dari petugas. Catatan: 1. Waktu Pelayanan • Senin - Kamis: 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB 2. Pemohon yang mengajukan di RSUD akan menerima dokumen fisik KIA secara langsung dari petugas dan Dokumen Elektronik KIA akan dikirimkan melalui e-mail Pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA) Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab

	7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id
--	---

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara

		Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai;

		3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil <i>monev manager on duty</i> . 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> .

5. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. Perpindahan Penduduk WNI Fotokopi Kartu Keluarga (Pasal 25 ayat (3) Perpres 96/2018) Penjelasan 1. Dalam hal penduduk menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; 2. Apabila Kepala Keluarga dan seluruh anggota keluarga pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap; 3. Dalam hal Kepala Keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK tetap; 4. Dalam hal Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah, maka Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK baru; 5. Dalam hal anggota keluarga yang tidak pindah dan tidak memenuhi syarat menjadi Kepala Keluarga maka ditumpangkan ke Kartu Keluarga lainnya dan diterbitkan Kartu Keluarga karena menumpang; 6. Dinas menarik KTP-el dan/atau KIA bagi penduduk yang pindah dan mengganti KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; 7. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama; 8. Dinas menerbitkan KK bagi penduduk yang pindah dengan alamat baru; 9. Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.

		B. Perpindahan Penduduk Orang Asing (OA) ITAP • Perpindahan OA dalam 1 Kab/Kota 1. Fotokopi KK; 2. Fotokopi KTP-el; 3. Fotokopi dokumen Perjalanan; dan 4. Fotokopi kartu izin tinggal tetap. (Pasal 27 ayat (2) Perpres 96/2018) Penjelasan : 1. Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; 2. Dinas menarik KTP-el dan/atau KIA bagi OA yang pindah dan mengganti KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; 3. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama; dan 4. Dinas menerbitkan KK bagi OA yang pindah dengan alamat baru. 5. Tidak perlu diterbitkan SKP • Perpindahan OA antar Kab/Kota (daerah asal): 1. OA mengisi F-1.03; 2. OA melampirkan fotokopi KK, KTP-el, Dokumen Perjalanan dan KITAP; 3. Dinas menerbitkan SKP bagi OA yang pindah; dan 4. Dinas tidak menarik KTP-el dan/atau KIA OA yang pindah, karena KTP-el dan/atau KIA ditarik di daerah tujuan. C. Perpindahan Penduduk Orang Asing (OA) ITAS • Perpindahan OA dalam 1 Kab/Kota 1. Fotokopi surat keterangan tempat tinggal; 2. Fotokopi dokumen Perjalanan; dan 3. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas. (Pasal 27 ayat (3) Perpres 96/2018) Penjelasan: 1. Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; 2. Dinas menarik SKTT bagi OA yang pindah dan mengganti SKTT dengan alamat baru; dan 3. Tidak perlu diterbitkan SKP. • Perpindahan OA antar Kab/Kota (daerah asal) 1. OA melampirkan fotokopi SKTT, Dokumen Perjalanan dan KITAS (ditambah); 2. Dinas menerbitkan SKP bagi OA yang pindah; dan 3. Dinas tidak menarik SKTT OA yang pindah, karena SKTT ditarik di daerah tujuan. Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
--	--	--

		• Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi BDS: 1. Pemohon mendownload aplikasi BDS dari Playstore di ponsel Android, apabila pemohon menggunakan ponsel IOS dapat diakses melalui web browser pada link bds.bandungkab.go.id; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memilih lambang profil di pojok kanan atas. Jika pemohon belum memiliki akun, maka pemohon mendaftarkan akun terlebih dahulu dengan memilih “Daftar Baru dengan Google” atau “Daftar Baru”. Selanjutnya pemohon mengisi dan melengkapi data diri lalu pilih “Daftar”. Setelah berhasil melakukan pendaftaran OTP akan dikirim ke Email pemohon yang telah didaftarkan. Kemudian masukan OTP tersebut pada form kode OTP; 3. Jika pemohon sudah memiliki akun, dapat memasukan email serta kata sandi yang telah dibuat; 4. Pemohon memilih layanan “Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil”, kemudian pada menu “Organisasi Perangkat Daerah” pilih : a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kemudian pada menu “Layanan” pilih layanan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kabupaten atau Kota SKPWNI”; b. Kecamatan sesuai domisili pemohon, kemudian pada menu “Layanan” pilih layanan. Surat Keterangan Pindah Antar Desa atau Kecamatan; 5. Pilih “Ajukan Pelayanan”; 6. Dokumen layanan yang diajukan yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim secara otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; 7. Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat. B. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD): 1. Pemohon mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari Playstore di ponsel Android dan/atau Appstore jika menggunakan ponsel IOS; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memasukan PIN yang sudah didaftarkan; 3. Pemohon memilih menu Pelayanan di halaman utama; 4. Pemohon memilih layanan Surat Keterangan Pindah (Individu) yang akan diajukan;

		5. Pemohon memilih dan mengisi data Permohonan Surat Keterangan Pindah (individu) kemudian masukkan captcha dan pilih Ajukan; 6. Dokumen yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; 7. Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat. C. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Surat Keterangan Pindah WNI di loket antrian (tanpa booking antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon kepada petugas front office; 3. Pemohon menunggu dokumen elektronik surat keterangan pindah (SKPWNI) yang akan dikirim ke alamat surat elektronik/e-mail pemohon dalam bentuk <i>Qr Code</i>; 4. Pemohon mencetak dokumen surat keterangan pindah (SKPWNI) di mesin ADM menggunakan <i>Qr Code</i> yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 5. Pemohon mengambil fisik dokumen surat keterangan pindah (SKPWNI) yang telah tercetak di mesin ADM; Catatan: 1. Waktu Pelayanan • Senin - Kamis: 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB 2. Bagi Pemohon yang tidak memiliki Smartphone, dapat difasilitasi oleh Petugas Registrasi Desa.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/ atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)

6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id
----	--	---

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas

		Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang

		• Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Ruang tunggu yang representatif, • Tersedianya safetybox (Kotak P3K), • Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, • Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, • Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

6. PELAYANAN PINDAH DATANG PENDUDUK

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. Pindah Datang WNI 1. SKPWNI 2. KTP-el dan/atau KIA untuk diganti dengan yang baru Penjelasan : 1. Dalam hal WNI menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah di tempat layanan tujuan; 2. WNI menyerahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama untuk diterbitkan KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; dan 3. Dalam hal WNI secara faktual sudah berada di daerah tujuan dan belum mempunyai SKP maka Dinas tujuan membantu komunikasi melalui media elektronik untuk pengurusan SKP dengan Disdukcapil daerah asal dilengkapi dengan: • WNI mengisi F-1.03 • WNI melampirkan fotokopi KK • Dalam hal WNI tidak dapat melampirkan KK, maka WNI dapat mengisi F-1.03 secara

		lengkap dengan meminta informasi NIK dan No KK ke Dinas daerah tujuan. Dinas daerah tujuan melakukan pencarian data melalui SIAK Konsolidasi untuk mengetahui NIK dan No KK 4. Dinas daerah tujuan membuat surat permohonan kepada Disdukcapil daerah asal agar melakukan penerbitan SKPWNI. Permohonan ini dengan melampirkan F1.03. 5. Dinas menerbitkan KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru. 6. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama. B. Pindah Datang Orang Asing (OA) ITAP 1. OA menyerahkan SKP; 2. Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah di tempat layanan tujuan; 3. OA menyerahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama untuk diterbitkan KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; dan 4. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA alamat lama. C. Pindah Datang Orang Asing (OA) ITAS 1. OA menyerahkan SKP; 2. Dalam hal OA menempati rumah orang lain, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; dan 3. OA menyerahkan SKTT alamat lama untuk diterbitkan SKTT dengan alamat baru. Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan; • Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) 1. Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk di loket antrian (tanpa booking antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon kepada petugas front office; 3. Pemohon menunggu proses penyelesaian dokumen elektronik KK, KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru telah terinput diaplikasi SIAK; 4. Khusus untuk dokumen KK dengan alamat baru yang sudah selesai, akan dikirim ke

		alamat surat elektronik/e-mail pemohon dalam bentuk <i>Qr Code</i>; 5. Pemohon mencetak dokumen KK di mesin ADM menggunakan <i>Qr Code</i> yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 6. Pemohon mengambil fisik dokumen KK dan/atau KIA dengan alamat yang baru yang telah tercetak di mesin ADM; B. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi BDS: 1. Pemohon mendownload aplikasi BDS dari Playstore di ponsel Android, apabila pemohon menggunakan ponsel IOS dapat diakses melalui web browser pada link bds.bandungkab.go.id; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memilih lambang profil di pojok kanan atas. Jika pemohon belum memiliki akun, maka pemohon mendaftarkan akun terlebih dahulu dengan memilih “Daftar Baru dengan Google” atau “Daftar Baru”. Selanjutnya pemohon mengisi dan melengkapi data diri lalu pilih “Daftar”. Setelah berhasil melakukan pendaftaran OTP akan dikirim ke Email pemohon yang telah didaftarkan. Kemudian masukan OTP tersebut pada form kode OTP; 3. Jika pemohon sudah memiliki akun, dapat memasukkan email serta kata sandi yang telah dibuat; 4. Pemohon memilih layanan “Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil”, kemudian pada menu “Organisasi Perangkat Daerah” pilih : a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kemudian pada menu “Layanan” pilih layanan (KK Baru Karena Pindah Antar Kabupaten atau Kota); b. Kecamatan sesuai domisili pemohon, kemudian pada menu “Layanan” pilih layanan (KK Baru karena Pindah antar Desa atau Kecamatan) dan mengikuti sesuai petunjuk (Mengisi Formulir dan mengupload berkas persyaratan); 8. Pilih “Ajukan Pelayanan”; 9. Dokumen layanan yang diajukan yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim secara otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat Catatan : 1. Waktu Pelayanan • Senin - Kamis: 08.00 - 12.00 WIB
--	--	---

		12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB 2. Untuk pengajuan KTP-el dengan alamat baru disesuaikan dengan tatacara pengajuan permohonan KTP-el yang tercantum dalam standar pelayanan ini.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	KK, KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi;

		5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas Pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan

		d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	● Front Office : 16 orang ● Customer Service : 2 orang ● Back Office BDS : 24 orang ● Validator : 6 orang ● Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang ● Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang ● Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang ● Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang ● Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang ● Pengaduan Offline: 1 orang ● Pengaduan Online: 7 orang ● Satpam Front Office: 1 orang ● Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

7. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH LUAR NEGERI PENDUDUK WNI (SKPLN)

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. KK; dan 2. KTP-el. (Pasal 28 ayat (2) Perpres 96/2018) Penjelasan : 1. WNI menyerahkan KK, KTP-el dan/atau KIA kepada Dinas; 2. Dinas menyerahkan SKPLN; 3. Dinas mengganti KK dan menerbitkan KK dengan nomor KK tetap apabila Kepala Keluarga tidak pindah; 4. Dinas menerbitkan KK dengan nomor KK baru apabila Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah; dan 5. Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia di bawah 17 tahun tidak pindah, maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa. Solusinya adalah ada Saudara yang bersedia pindah menjadi Kepala Keluarga di dalam Keluarga ini atau anak-anak dimaksud dititipkan pada Kartu Keluarga Saudaranya yang terdekat dengan membuat surat pernyataan bersedia menjadi wali. 6. WNI yang telah pindah dan berstatus menetap di luar negeri wajib melaporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia paling lambat 30 hari sejak kedatangannya. (Pasal 18 ayat (3) UU 23/2006) Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan; • Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP): 1. pemohon mengambil nomor antrian Layanan Surat Keterangan Pindah Luar Negeri di loket antrian (tanpa booking antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKPLN; 4. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKPLN kepada pemohon di loket pengambilan.

		Catatan: 1. Waktu Pelayanan • Senin - Kamis: 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	Penerbitan Surat Keterangan Pindah Luar Negeri bagi penduduk WNI untuk menetap (SKPLN)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas

		pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;

		b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

8. PELAYANAN SURAT KETERANGAN DATANG DARI LUAR NEGERI (SKDLN)

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan 2. SKPLN dari Dinas atau SKP dari Perwakilan Republik Indonesia. (Pasal 28 ayat (4) Perpres 96/2018) Penjelasan : 1. WNI menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan RI/SPLP; 2. WNI menyerahkan SKPLN dari Disdukcapil (yang pernah diterbitkan) atau SKP dari Perwakilan RI atau SPNIK atau surat pernyataan; dan 3. Dinas menerbitkan/mengaktifkan KK, KTP-eldan KIA sesuai alamat didalam wilayah NKRI. 4. WNI yang datang dari luar negeri wajib melaporkan kedatangannya kepada Instansi Pelaksana paling lambat 14 hari sejak tanggal kedatangan. (Pasal 19 ayat (1) UU 23/2006) Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan; • Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) : 1. pemohon mengambil nomor antrian Layanan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri di loket antrian (tanpa booking antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratannya; 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN); 5. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN) kepada pemohon di loket pengambilan. Catatan : Waktu Pelayanan • Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB

		12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	Penerbitan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas

		Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil,

		Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	● Front Office : 16 orang ● Customer Service : 2 orang ● Back Office BDS : 24 orang ● Validator : 6 orang ● Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang ● Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang ● Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang ● Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang ● Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang ● Pengaduan Offline: 1 orang ● Pengaduan Online: 7 orang ● Satpam Front Office: 1 orang ● Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

9. PENERBITAN PENDAFTARAN BAGI ORANG ASING DENGAN IZIN TINGGAL TERBATAS (ITAS) DATANG DARI LUAR NEGERI

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotokopi Dokumen Perjalanan; dan 2. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas. (Pasal 28 ayat (5) Perpres 96/2018)

		Penjelasan: 1. OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Terbatas (ITAS); 2. Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah; 3. Dinas Dukcapil Kab/Kota menerbitkan SKTT dengan masa berlaku sesuai ITAS. 4. OA wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 14 hari sejak diterbitkan ITAS sebagai dasar penerbitan SKTT (Pasal 20 ayat (1) UU 23/2006) Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan; • Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) : 1. Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pendaftaran bagi Orang Asing ITAS Datang dari Luar Negeri di loket antrian (tanpa booking antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratannya; 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Orang Asing Pemegang KITAS; 5. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Orang Asing Pemegang KITAS kepada pemohon di loket pengambilan. Catatan Waktu Pelayanan • Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana

		yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Orang Asing Pemegang KITAS
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;

		8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati, Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, Pendingin Ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.

5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Ruang tunggu yang representatif, • Tersedianya safetybox (Kotak P3K), • Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, • Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, • Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

B. PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN DAN KEMATIAN

10. PENCATATAN KELAHIRAN PENDUDUK WNI DAN PENDUDUK ORANG ASING

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. Persyaratan Pencatatan Akta Kelahiran penduduk WNI: 1. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/ dokter/ bidan/ atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/ kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum.

		2. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah; 3. Fotokopi KK dimana penduduk terdaftar; 4. atau akan didaftarkan sebagai anggota keluarga; 5. Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya. 6. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a. 7. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana poin 2 Penjelasan : 1. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan kelahiran yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan); 2. Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya; 3. Dinas tidak menarik surat keterangan kelahiran asli. B. Pencatatan kelahiran Orang Asing harus memenuhi persyaratan: 1. Fotokopi surat keterangan kelahiran yaitu dari rumah sakit/ Puskesmas/ Fasilitas/ kesehatan/dokter/ bidan, surat keterangan kelahiran dari nahoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum. 2. Fotokopi buku nikah/ kutipan akta perkawinan/ bukti lain yang sah; 3. Fotokopi Dokumen Perjalanan; 4. Fotokopi KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan; 5. OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a; 6. OA dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana poin 2. Penjelasan : 1. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan kelahiran yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan). 2. Dinas tidak menarik surat keterangan kelahiran asli.
--	--	---

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi BDS: 1. Pemohon mendownload aplikasi BDS dari Playstore di ponsel Android, apabila pemohon menggunakan ponsel IOS dapat diakses melalui web browser pada link bds.bandungkab.go.id; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memilih lambang profil di pojok kanan atas. Jika pemohon belum memiliki akun, maka pemohon mendaftarkan akun terlebih dahulu dengan memilih "Daftar Baru dengan Google" atau "Daftar Baru". Selanjutnya pemohon mengisi dan melengkapi data diri lalu pilih "Daftar". Setelah berhasil melakukan pendaftaran OTP akan dikirim ke Email pemohon yang telah didaftarkan. Kemudian masukan OTP tersebut pada form kode OTP; 3. Jika pemohon sudah memiliki akun, dapat memasukan email serta kata sandi yang telah dibuat; 4. Pemohon memilih layanan "Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil", kemudian pada menu "Organisasi Perangkat Daerah" pilih Kecamatan sesuai domisili pemohon, kemudian pada menu "Layanan" pilih layanan (Akta Kelahiran 0-18 tahun dan mengikuti sesuai petunjuk (Mengisi Formulir dan mengupload berkas persyaratan); 5. Pilih "Ajukan Pelayanan"; 6. Dokumen layanan yang diajukan yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim secara otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; 7. Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat. B. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD): 1. Pemohon mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari Playstore di ponsel Android dan/atau Appstore jika menggunakan ponsel IOS; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memasukan PIN yang sudah didaftarkan; 3. Pemohon memilih menu Pelayanan di halaman utama; 4. Pemohon memilih layanan Kelahiran Anak (Belum memiliki NIK) atau Kelahiran Anak (Sudah memiliki NIK) yang akan diajukan; 5. Pemohon mengisi Formulir dan Mengupload berkas persyaratan Permohonan Kelahiran Anak (Belum memiliki NIK) atau Kelahiran Anak (Sudah memiliki NIK yang berumur 0 - 18 Tahun) kemudian masukkan captcha dan pilih Ajukan;
----	--------------------------------	---

		6. Dokumen yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; 7. Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat. A. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian Akta Kelahiran di loket antrian selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon kepada petugas front office; 3. Pemohon menunggu dokumen Akta Kelahiran yang akan dikirim ke alamat surat elektronik/e-mail pemohon dalam bentuk <i>Qr Code</i>; 4. Pemohon mencetak dokumen Akta Kelahiran di mesin ADM menggunakan <i>Qr Code</i> yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 5. Pemohon mengambil fisik dokumen Akta Kelahiran yang telah tercetak di mesin ADM; B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui RSUD, dan Kecamatan): 1. Pemohon datang langsung ke tempat pelayanan (tanpa <i>booking</i> antrian online); 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon atau e-mail petugas Registrasi Desa/Kelurahan kepada petugas; 3. Pemohon menunggu dokumen elektronik Akta Kelahiran yang akan dikirim ke alamat surat elektronik/e-mail pemohon dalam bentuk <i>Qr Code</i>; 4. Pemohon mencetak dokumen Akta Kelahiran di mesin ADM menggunakan <i>Qr Code</i> yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 5. Pemohon mengambil fisik dokumen Akta Kelahiran yang telah tercetak di mesin ADM; Catatan : 1. Pemohon yang mengajukan di RSUD akan menerima dokumen fisik Akta Kelahiran secara langsung dari petugas dan Dokumen Elektronik akan dikirimkan melalui e-mail Pemohon; 2. Waktu Pelayanan
--	--	---

		• Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB • Waktu pelayanan di RSUD menyesuaikan dengan jam pelayanan yang berlaku di RSUD. 3. Bagi Pemohon yang tidak memiliki Smartphone, dapat difasilitasi oleh Petugas Registrasi Desa
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Akta Kelahiran Penduduk WNI dan Akta Kelahiran Penduduk Orang Asing.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.

3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Penjawatan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

11. PENCATATAN LAHIR MATI

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotokopi surat keterangan lahir mati, yaitu dari rumah sakit/Puskesmas/ fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan lahir mati dari nahoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir mati di rumah/tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum; atau 2. Pernyataan dari orang tua kandung atau walibagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati; 3. Fotokopi KK orang tua. Penjelasan : Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan surat keterangan lahir mati yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian (tanpa booking antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan Akta Kelahiran dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan Akta Kelahiran, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Pemohon menunggu proses penyelesaian Surat Keterangan Lahir Mati; dan 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Surat Keterangan Lahir Mati kepada pemohon di loket pengambilan. Catatan: Waktu Pelayanan • Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lahir Mati
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden

		Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas.

		● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	● Front Office : 16 orang ● Customer Service : 2 orang ● Back Office BDS : 24 orang ● Validator : 6 orang ● Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang ● Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang ● Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang ● Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang ● Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang ● Pengaduan Offline: 1 orang ● Pengaduan Online: 7 orang ● Satpam Front Office: 1 orang ● Satpam Back Office: 3 orang
6	Jar .inan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

12. PENCATATAN KEMATIAN PENDUDUK WNI DAN PENDUDUK ORANG ASING

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotokopi surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas

		keberadaannya karenahilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau surat keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI; 2. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA. 3. Fotokopi KK/KTP yang meninggal dunia. Penjelasan : 1. Dinas tidak menarik surat kematian asli. 2. Untuk pengajuan layanan offline, WNI melampirkan fotokopi KK untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. 3. Setiap pengajuan akta kematian offline, pemohon melampirkan surat pengantar dari RT/RW. 4. Untuk kematian diatas 1 tahun melampirkan SPTJM domisili semasa hidup yang di tandatangani RT/RW/Kepala Desa dan ditandatangani oleh pemohon diatas materai. 5. WNI dan OA tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el saksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 6. OA menyerahkan fotokopi Dokumen Perjalanan atau fotokopi ITAS/SKTT atau fotokopi ITAP/KTP-el. 7. WNI bukan penduduk menyerahkan fotokopi dokumen perjalanan RI yang meninggal dunia. 8. Pencatatan Kematian dilaporkan tidak hanya oleh anak atau ahli waris tetapi dapat juga dilaporkan oleh keluarga lainnya, termasuk ketua RT. 9. Dalam hal subjek akta tidak tercantum dalam KK dan database kependudukan, kutipan akta kematian diterbitkan tanpa NIK. 10. Dinas menerbitkan kutipan akta kematian. Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan; • Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi BDS: 1. Pemohon mendownload aplikasi BDS dari Playstore di ponsel Android, apabila pemohon menggunakan ponsel IOS dapat diakses melalui web browser pada link bds.bandungkab.go.id; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memilih lambang profil di

		pojok kanan atas. Jika pemohon belum memiliki akun, maka pemohon mendaftarkan akun terlebih dahulu dengan memilih “Daftar Baru dengan Google” atau “Daftar Baru”. Selanjutnya pemohon mengisi dan melengkapi data diri lalu pilih “Daftar”. Setelah berhasil melakukan pendaftaran OTP akan dikirim ke Email pemohon yang telah didaftarkan. Kemudian masukan OTP tersebut pada form kode OTP; 3. Jika pemohon sudah memiliki akun, dapat memasukan email serta kata sandi yang telah dibuat; 4. Pemohon memilih layanan “Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil”, kemudian pada menu “Organisasi Perangkat Daerah” pilih Kecamatan sesuai domisili pemohon, kemudian pada menu “Layanan” pilih layanan (Akta Kematian dan mengikuti sesuai petunjuk (Mengisi Formulir dan mengupload berkas persyaratan); 5. Pilih “Ajukan Pelayanan”; 6. Dokumen layanan yang diajukan yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim secara otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; 7. Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat. B. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD): 1. Pemohon mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari Playstore di ponsel Android dan/atau Appstore jika menggunakan ponsel IOS; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memasukan PIN yang sudah didaftarkan; 3. Pemohon memilih menu Pelayanan di halaman utama; 4. Pemohon memilih layanan Akta Kematian yang akan diajukan; 5. Pemohon mengisi Formulir dan Mengupload berkas persyaratan Permohonan Akta Kematian kemudian masukkan captcha dan pilih Ajukan; 6. Dokumen yang sudah disetujui dan sudah di TTE akan dikirim otomatis oleh sistem melalui email pemohon berupa <i>Qr Code</i> dan PIN; 7. Pemohon menerima pesan email dokumen hasil pengajuan berupa <i>Qr Code</i> dan PIN yang dapat dicetak melalui ADM terdekat.
--	--	---

	C. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) 1. Pemohon mengambil nomor antrian (tanpa booking antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon kepada petugas front office; 3. Pemohon menunggu dokumen Akta Kematian yang akan dikirim ke alamat surat elektronik/e-mail pemohon dalam bentuk <i>Qr Code</i>; 4. Pemohon mencetak dokumen Akta Kematian di mesin ADM menggunakan <i>Qr Code</i> yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 5. Pemohon mengambil fisik dokumen Akta Kematian yang telah tercetak di mesin ADM. D. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Kecamatan, dan RSUD): 1. Pemohon datang langsung ke tempat pelayanan (tanpa <i>booking</i> antrian online); 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon atau e-mail petugas Registrasi Desa/Kelurahan kepada petugas; 3. Setelah berkas permohonan akta kematian dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses akta kematian, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 4. Pemohon menunggu dokumen Akta Kematian yang akan dikirim ke alamat surat elektronik/e-mail pemohon dalam bentuk <i>Qr Code</i>; 5. Pemohon mencetak dokumen Akta Kematian di mesin ADM menggunakan <i>Qr Code</i> yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 6. Pemohon mengambil fisik dokumen Akta Kematian yang telah tercetak di mesin ADM. Catatan : 1. Pemohon yang mengajukan di RSUD akan menerima dokumen fisik Akta Kematian secara langsung dari petugas; 2. Waktu Pelayanan • Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat)
--	--

		12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB • Waktu Pelayanan di RSUD menyesuaikan dengan jam pelayanan yang berlaku di RSUD. 3. Bagi Pemohon yang tidak memiliki Smartphone, dapat difasilitasi oleh Petugas Registrasi Desa.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Akta Kematian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi;

		5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingi ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1

4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

C. PENCATATAN PERKAWINAN DAN PERCERAIAN

13. PELAYANAN PENCATATAN AKTA PERKAWINAN PENDUDUK WNI DAN PENDUDUK ORANG ASING

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. PERSYARATAN AKTA PERKAWINAN WNI 1. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; 2. Pas foto berwarna suami dan istri; 3. KTP-el Asli; 4. KK Asli; 5. bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya; atau 6. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan fotokopi akta perceraian. Penjelasan: 1. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa perkawinan berlangsung sebelum berusia 19 tahun, Dinas meminta fotokopi Penetapan Pengadilan tentang Dispensasi Perkawinan. 2. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa suami melangsungkan perkawinan kedua dst. 3. Dinas meminta fotokopi Penetapan Pengadilan tentang Izin Perkawinan dari istri sah. 4. Dalam hal salah satu atau kedua suami istri meninggal dunia sebelum pencatatan perkawinan, pencatatan perkawinan dilaksanakan dengan memenuhi persyaratan berupa Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Kebenaran Data sebagai Pasangan Suami Istri (Permendagri 108/2019 Pasal 50 ayat 2). 5. Dalam hal pencatatan perkawinan bagi pasangan suami dan istri yang dalam KK status cerai hidup belum tercatat, dapat dilaksanakan dengan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Perceraian Belum Tercatat (Permendagri 108/2019 Pasal 50 ayat 4). 6. Dalam hal pencatatan perkawinan Penghayat Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa dari organisasi yang terdaftar pada kementerian yang bidang. 7. tugasnya secara teknis membina organisasi penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa (Pasal 39 PP 40/2019)

		B. PERSYARATAN AKTA PERKAWINAN ORANG ASING 1. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan; 2. terhadap Tuhan Yang Maha Esa; 3. Pas foto berwarna suami dan istri; 4. Fotokopi dokumen Perjalanan; 5. Fotokopi surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas; 6. KTP-el Asli; 7. KK Asli; dan 8. Fotokopi izin perkawinan dari negara atau perwakilan negaranya. Penjelasan: Dinas tidak menarik surat keterangan perkawinan asli Catatan: • Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian Akta Perkawinan di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan Akta Perkawinan dinyatakan lengkap dan benar pemohon diberi resi penerimaan berkas, kemudian petugas akan memproses pengajuan Akta Perkawinan, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan di tolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pemohon (suami istri) beserta kedua orang saksi hadir pada saat akan melakukan pencatatan perkawinan; 5. Pejabat pencatatan sipil melakukan pencatatan perkawinan serta melakukan pencatatan pengesahan anak apabila ada anak luar kawin yang disahkan; 6. Setelah selesai di proses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan Akta Perkawinan kepada pemohon di loket pengambilan dan mengirim file kutipan akta perkawinan dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon; dan 7. Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Akta Perkawinan dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. Catatan: Waktu Pelayanan • Senin - Kamis :

		08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Akta Perkawinan Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas

		Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil,

		Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

14. PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PERKAWINAN

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Syarat Pencatatan Pembatalan Perkawinan 1. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap; 2. Fotokopi kutipan akta perkawinan; 3. KTP-el Asli; dan

		4. KK Asli. Penjelasan: 1. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) 2. Dinas tidak menarik salinan putusan asli 3. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status perkawinan kembali ke sebelumnya) 4. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el 2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01 5. Dinas menarik kutipan akta perkawinan asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang lama. 6. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. 7. Dinas menerbitkan surat keterangan pembatalan perkawinan, KTP-el dan KK baru dengan status perkawinan yang sudah dimutakhirkan datanya. Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui LOKET DINAS di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian pembatalan Akta Perkawinan di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan pembatalan Akta Perkawinan dinyatakan lengkap dan benar pemohon diberi resi penerimaan berkas, kemudian petugas akan memproses pengajuan pembatalan Akta Perkawinan, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan di tolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pejabat pencatatan sipil melakukan pencatatan pembatalan akta perkawinan; 5. Setelah selesai di proses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan pembatalan Akta Perkawinan kepada pemohon di loket pengambilan dan mengirim file kutipan pembatalan akta perkawinan dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon; dan 6. Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan pembatalan Akta Perkawinan dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. • Waktu Pelayanan a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB

		12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Pembatalan Akta Perkawinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke <u>disdukcapil.bandungkab.go.id</u> 5. E-mail Dinas ke <u>disdukcasip@bandungkab.go.id</u> 6. Instagram ke <u>disdukcapilbandungkab</u> 7. SP4N Lapor <u>https://www.lapor.go.id</u>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring;

		6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan

		Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

15. PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Syarat Pencatatan Perceraian : 1. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. kutipan akta perkawinan asli;

		3. KK; dan 4. KTP-el. Penjelasan : 1. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) 2. Dinas tidak menarik salinan putusan asli 3. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status perkawinan menjadi Cerai Hidup). 4. Dinas menarik kutipan akta perkawinan asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang lama. 5. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. 6. Dalam hal pemohon tidak dapat menyerahkan kutipan akta perkawinan atau bukti pencatatan perkawinan, pemohon membuat surat pernyataan (SPTJM) yang menyatakan kutipan akta perkawinan tidak dimiliki dengan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 7. Dinas menerbitkan Kutipan Akta Perceraian, KTP-el dan KK baru dengan status perkawinan yang sudah dimutakhirkan datanya. Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui LOKET DINAS di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian Akta Perceraian di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan Akta Perceraian dinyatakan lengkap dan benar pemohon diberi resi penerimaan berkas, kemudian petugas akan memproses pengajuan Akta Perceraian, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pejabat pencatatan sipil melakukan pencatatan perceraian; 5. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan Akta Perceraian kepada pemohon di loket pengambilan dan mengirim file kutipan akta Perceraian dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) ke Alamat E-mail atau nomor whatsapp pemohon; dan 6. Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Akta Perceraian dengan

		menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. Catatan: Waktu Pelayanan • Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja setelah pemohon melaksanakan pencatatan Perceraian, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Pencatatan Perceraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas

		pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif;

		c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

16. PELAYANAN PEMBATALAN PERCERAIAN

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Syarat pembatalan perceraian 1. Fotokopi salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Kutipan akta perceraian asli; 3. KTP-el Asli; dan 4. KK Asli. Penjelasan : 1. Untuk pelayanan secara offline/tatap muka, persyaratan salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap yang diserahkan berupa fotokopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) 2. Dinas tidak menarik salinan putusan asli. 3. WNI melampirkan KK Asli untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01 serta untuk dilakukan perubahan data (status kawin kembali menjadi Kawin). 4. Tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el2 Saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 5. Dinas menarik kutipan akta perceraian asli, KK Asli dan KTP-el Asli yang lama. 6. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama. 7. Dinas menerbitkan surat keterangan pembatalan perceraian, kutipan akta perkawinan kedua, KTP-el dan KK baru dengan status perkawinan yang sudah dimutakhirkan datanya. Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui LOKET DINAS di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian Pembatalan Akta Perceraian di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan Pembatalan Akta Perceraian dinyatakan lengkap dan benar pemohon diberi resi penerimaan berkas, kemudian petugas akan memproses pengajuan Pembatalan Akta Perceraian, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pejabat pencatatan sipil melakukan pencatatan Pembatalan Akta perceraian;

		5. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan Pembatalan Akta Perceraian kepada pemohon di loket pengambilan dan mengirim file kutipan Pembatalan Akta Perceraian dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) ke Alamat E-mail atau nomor whatsapp pemohon; dan 6. Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Pembatalan Akta Perceraian dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. - Waktu Pelayanan a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja setelah pemohon melaksanakan pencatatan Perceraian, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya, Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Pembatalan Akta Perceraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	- Kotak Pengaduan - Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan - Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 - Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id - E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id - Instagram ke disdukcapilbandungkab - SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- 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; - 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan.

		Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan;

		3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i> ; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> .
--	--	--

D. PENGANGKATAN, PENGAKUAN DAN PENGESAHAN ANAK

17. PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotokopi salinan penetapan pengadilan; 2. Kutipan akta kelahiran anak; 3. Fotokopi KK orang tua angkat; dan 4. Fotokopi Dokumen perjalanan bagi orang tua angkat OA. Penjelasan : 1. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. 2. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli. 3. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung, ibu kandung dan orang tua angkat, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 4. Dinas membuat catatan pinggir pengangkatan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran. 5. Layanan Pencatatan Pengangkatan anak untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online. Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) : 1. Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pencatatan Pengangkatan Anak di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan layanan Pencatatan Pengangkatan Anak dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan layanan Pencatatan Pengangkatan Anak, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap;

		5. Pemohon menunggu proses penyelesaian catatan pinggir Pengangkatan Anak pada kutipan Akta Kelahiran; dan 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan catatan pinggir Pengangkatan Anak pada Kutipan akta Kelahiran kepada pemohon di loket pengambilan. Catatan: Waktu Pelayanan: • Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB • Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Pencatatan Pengangkatan Anak (Catatan Pinggir)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas Pendukung: Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media

		sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya

		perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.
--	--	--

18. PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. PENCATATAN PENGAKUAN ANAK 1. Asli surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau fotokopi penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung OA; 2. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME; 3. Kutipan akta kelahiran anak; 4. Fotokopi KK ayah atau ibu; 5. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung OA. Penjelasan: 1. Persyaratan surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME berupa fotokopi (asli hanya diperlihatkan). 2. Dinas Dukcapil tidak menarik surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME. 3. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. 4. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 5. Dinas menerbitkan register akta pengakuan anak dan kutipan akta pengakuan anak serta membuat catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran. B. PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DI LUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM/ KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA 1. Fotokopi salinan penetapan pengadilan; 2. Kutipan akta kelahiran; 3. Fotokopi KK. Penjelasan : 1. Fotokopi KK diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam formulir F-2.01. 2. Dinas tidak menarik salinan penetapan

		pengadilan asli. 3. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 4. Dinas membuat catatan pinggir pengakuan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian layanan pencatatan pengakuan anak di loket antrian (tanpa <i>booking</i> antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan layanan pencatatan pengakuan anak dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan layanan pencatatan pengakuan anak, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Pemohon menunggu proses penyelesaian Akta Pengakuan Anak dan catatan pinggir Pengakuan Anak pada register Akta Kelahiran dan kutipan Akta Kelahiran; 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Kutipan Akta Pengakuan Anak dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir kepada pemohon di loket pengambilan. • Waktu pelayanan: a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)

5.	Produk Pelayanan	Akta Pengakuan Anak dan Akta Kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan

		Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas Pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	● Front Office : 16 orang ● Customer Service : 2 orang ● Back Office BDS : 24 orang ● Validator : 6 orang ● Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang

		• Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Ruang tunggu yang representatif, • Tersedianya safetybox (Kotak P3K), • Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, • Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, • Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

19. PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK WNI 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; Penjelasan : 1. Dinas tidak menarik kutipan akta perkawinan asli. 2. Tidak perlu KTP-el saksi karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 3. Dinas menerbitkan registerakta pengesahan anak dankutipan akta pengesahan anak serta

		membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran B. PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK ORANG ASING 1. Kutipan akta kelahiran; 2. Fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; 3. Fotokopi KK orang tua; dan 4. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu OA. Penjelasan : 1. Dinas tidak menarik kutipan akta perkawinan asli. 2. Tidak perlu KTP-elsaksi, karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 3. Dinas menerbitkan register akta pengesahan anak dan kutipan akta pengesahan anak serta membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran. C. PENCATATAN PENGESAHAN ANAK PENDUDUK YANG DILAHIRKAN SEBELUM ORANG TUNYA MELAKSANAKAN PERKAWINAN SAH MENURUT HUKUM AGAMA ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA 1. Fotokopi salinan penetapan pengadilan; 2. Kutipan akta kelahiran; dan 3. Fotokopi KK. Penjelasan : 1. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan asli. 2. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah kandung dan ibu kandung karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 3. Dinas membuat catatan pinggir pengesahan anak pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran. Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pencatatan Pengesahan Anak di loket antrian (tanpa <i>booking</i> antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket;

		3. Setelah berkas permohonan layanan Pencatatan Pengesahan Anak dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan layanan Pencatatan Pengesahan Anak, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Pemohon menunggu proses penyelesaian Akta Pengesahan Anak dan catatan pinggir Pengesahan Anak pada register Akta Kelahiran dan kutipan Akta Kelahiran; 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberikan catatan pinggir kepada pemohon di loket pengambilan. - Waktu Pelayanan: a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Akta Pengesahan Anak dan Akta Kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	- Kotak Pengaduan - Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan - Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 - Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id - E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id - Instagram ke disdukcapilbandungkab - SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain

		anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas Pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	- Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; - Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; - Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan - Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	- Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. - Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. - Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. - Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	- Front Office : 16 orang - Customer Service : 2 orang - Back Office BDS : 24 orang - Validator : 6 orang - Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang - Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang - Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang - Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang - Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang - Pengaduan Offline: 1 orang - Pengaduan Online: 7 orang - Satpam Front Office: 1 orang - Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); - Adanya Kode etik pegawai; - Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; - Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); - Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang tunggu yang representatif, - Tersedianya safetybox (Kotak P3K), - Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, - Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui,

		● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

20. PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri; 2. Kutipan akta Pencatatan Sipil; 3. Fotokopi KK; dan 4. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA. Penjelasan: 1. Dinas tidak menarik salinan penetapan pengadilan negeri asli. 2. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah atau ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 3. Dinas membuat catatan pinggir perubahan nama pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil. Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian layanan pencatatan perubahan nama di loket antrian (tanpa <i>booking</i> antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan layanan pencatatan perubahan nama dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan layanan pencatatan perubahan nama, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;

		4. Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Pemohon menunggu proses penyelesaian pencatatan perubahan nama; 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberikan catatan pinggir perubahan nama kepada pemohon di loket pengambilan. - Waktu Pelayanan : a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30-16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Catatan Pinggir Perubahan Nama pada Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	- Kotak Pengaduan - Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan - Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 - Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id - E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id - Instagram ke disdukcapilbandungkab - SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- 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; - 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media

		sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya

		perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.
--	--	--

21. PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; 2. Kutipan akta Pencatatan Sipil; dan 3. Fotokopi KK. Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) : 1. Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan layanan Pencatatan perubahan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan layanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Pemohon menunggu proses penyelesaian Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya; 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan catatan pinggir perubahan Peristiwa Penting Lainnya pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil kepada pemohon di loket pengambilan. ▪ Layanan Pencatatan perubahan Status Kewarganeraan untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online. • Waktu Pelayanan : a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB

		b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Catatan pinggir perubahan Peristiwa Penting Lainnya pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke <u>disdukcapil.bandungkab.go.id</u> 5. E-mail Dinas ke <u>disdukcasip@bandungkab.go.id</u> 6. Instagram ke <u>disdukcapilbandungkab</u> 7. SP4N Lapor <u>https://www.lapor.go.id</u>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang

		Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran

		Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	● Front Office : 16 orang ● Customer Service : 2 orang ● Back Office BDS : 24 orang ● Validator : 6 orang ● Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang ● Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang ● Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang ● Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang ● Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang ● Pengaduan Offline: 1 orang ● Pengaduan Online: 7 orang ● Satpam Front Office: 1 orang ● Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

**22. PELAYANAN PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL
DENGAN PERMOHONAN DARI SUBJEK AKTA**

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil; dan 2. Kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional. Penjelasan : 1. Tidak perlu KTP-el saksi dan ayah, ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur), karena identitas saksi dan ayah, ibu atau wali sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 2. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan akta dan menerbitkan kembali kutipan akta Pencatatan Sipil serta mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil dari subjek akta. 3. Bilamana terdapat permohonan pembetulan nama, maka pencatatannya termasuk dalam kategori pencatatan pembetulan akta pencatatan sipil, dan harus memenuhi persyaratan: • Permohonan dari subjek akta atau orang lain yang dikuasakan; • Fotokopi dokumen autentik meliputi ijazah, buku nikah, pasport dll; • Kutipan akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan nama; • Mengisi SPTJM Kebenaran data dengan 2 orang saksi (tidak perlu fotokopi KTP-el saksi); 4. Hasil pencatatan pembetulan nama, Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil mengenai pembetulan nama dan menerbitkan kembali kutipan akta Pencatatan Sipil serta mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil dari subjek akta. Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) : 1. Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil di loket antrian (tanpa booking antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket;

		3. Setelah berkas permohonan layanan pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan Layanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Pemohon menunggu proses penyelesaian layanan pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil; dan 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan/sesuai dengan permohonan, kepada pemohon di loket pengambilan. ▪ Layanan pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dengan Permohonan dari Subjek Akta untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online. • Waktu pelayanan a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan/sesuai dengan permohonan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung;

		11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon;

		4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i> ; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

23. PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL 1. Fotokopi salinan putusan pengadilan yangtelah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Kutipan akta Pencatatan Sipil yangdibatalkan; dan 3. Fotokopi KK. Penjelasan : 1. Dinas tidak menarik salinan putusan pengadilan asli. 2. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah atau ibu atau wali (bagi anak yang dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 3. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta Pencatatan Sipil dan mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil serta menerbitkan register akta Pencatatan Sipil dan kutipan akta Pencatatan Sipil sesuai dengan putusan pengadilan. B. PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL TANPA MELALUI PENETAPAN PENGADILAN/ CONTRARIUS ACTUS 1. Kutipan akta Pencatatan Sipil yangdibatalkan; 2. Fotokopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan;

		3. Fotokopi KK; atau 4. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak Penjelasan : 1. Dinas tidak menarik dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan asli. 2. Tidak perlu KTP-el saksi, karena identitas saksi sudah tercantum dalam formulir F-2.01. 3. Dinas membuat catatan pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan mencabut kutipan akta Pencatatan Sipil serta menerbitkan register akta Pencatatan Sipil dan kutipan akta Pencatatan Sipil sesuai dengan permohonan. 4. Pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil tanpa penetapan pengadilan/contrarius actus dilakukan jika adanya permohonan dari subjek akta atau orang lain yang dikuasakan, dengan alasan karena dalam proses pembuatan akta didasarkan atas keterangan yang tidak benar dan tidak sah dan tidak ada sengketa dari para pihak yang berkepentingan. Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP): 1. Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan layanan pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan layanan pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Pemohon menunggu proses penyelesaian layanan pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil; dan 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil dan mencabut kutipan akta pencatatan sipil serta menerbitkan register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan / sesuai dengan

		permohonan, kepada pemohon di loket pengambilan. ▪ Layanan pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online. • Waktu Pelayanan: a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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;

		3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM,

		kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang - Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan;

		4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i> ; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> .
--	--	---

E. KEWARGANEGARAAN

24. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNA MENJADI WNI 1. Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 2. Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia; 3. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli; 4. KK Asli; 5. KTP-el Asli; dan 6. Fotokopi Dokumen Perjalanan. (Pasal 54 Perpres 96/2018) Penjelasan : 1. WNI menyerahkan fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan yang (asli hanya diperlihatkan). 2. WNI menyerahkan fotokopi berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia pemohon di depan pejabat di Kantor Kanwil Kemenkumham berupa fotocopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan); 3. WNI menyerahkan KK asli dan KTP-el asli, karena akan diganti dengan yang baru dan diperlukan untuk verifikasi data yang tercantum dalam F-2.01; 4. WNI menyerahkan fotocopi Dokumen Perjalanan (Paspor) karena aslinya sudah diserahkan kepada Kantor Imigrasi; 5. WNI menyerahkan kutipan Akta Pencatatan Sipil asli yang diterbitkan Negara Indonesia atau Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan oleh Negara lain karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan; 6. Dinas memberikan catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara Indonesia(CP.10);

		7. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama; 8. Dalam hal Akta Pencatatan Sipil diterbitkan negara lain, Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11). B. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN WNI MENJADI WNA 1. Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 2. Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki; dan 3. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Penjelasan : 1. OA Menyerahkan Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan (asli hanya diperlihatkan); 2. OA menyerahkan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia berupa fotocopi bukan asli (asli hanya diperlihatkan) karena aslinya diserahkan ke Imigrasi; 3. OA menyerahkan salah satu kutipan akta pencatatan sipil asli yang dimiliki yang diterbitkan Negara Indonesia atau akta pencatatan sipil yang diterbitkan oleh Negara lain (kutipan akta kelahiran atau kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian) karena akan diberikan catatan pinggir atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan; 4. Perwakilan RI memberikan catatan pinggir pada kutipan akta pencatatan Sipil yang 5. Diserahkan (CP.11) atau surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara lain (F- 2.11); 6. Dalam hal Perwakilan RI belum dapat mencatatkan perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA, maka Disdukcapil Kab/Kota dapat mencatatkan perubahan status kewarganegaraan tersebut dan memberikan cataan pinggir pada Akta pencatatan Sipil (CP.11) atau Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan sebagai
--	--	--

		7. Pengganti catatan pinggir pada akta pencatatan sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11). Catatan: Untuk Pelayanan offline, dokumen persyaratan asli diperlihatkan kepada petugas untuk di foto/scan;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) : 1. Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Perubahan Status Kewarganegaraan di loket antrian (tanpa booking antrian online) dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket; 3. Setelah berkas permohonan layanan Perubahan Status Kewarganegaraan dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan layanan Perubahan Status Kewarganegaraan, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap; 5. Pemohon menunggu proses penyelesaian layanan Perubahan Status Kewarganegaraan; dan 6. Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan catatan pinggir pada akta pencatatan sipil dan menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta pencatatan sipil kepada pemohon di loket pengambilan. ▪ Layanan pencatatan perubahan status kewarganegaraan untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online. • Waktu Pelayanan: a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada

		hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Catatan pinggir pada akta pencatatan sipil dan menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada akta pencatatan sipil.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

		7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>.

		● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

PENDUDUK NON PERMANEN

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) domisili asal 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) domisili asal 3. Mengisi formulir pendaftaran penduduk non permanen (F.1-15) 4. Surat keterangan Domisili dari Desa 5. Dokumen pendukung lainnya sesuai kondisi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pendaftaran Secara Daring/Online: 1. Pemohon melakukan pengajuan dokumen penduduk non permanen melalui website

		https://penduduknonpermanen.kemendagri.go.id; 2. Pemohon mengikuti langkah sesuai prosedur yang diperintahkan dalam website; 3. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir secara elektronik 4. Setelah seluruh data selesai diisi, tekan tombol Kirim Permohonan. Data berhasil diajukan dan menunggu proses pemeriksaan dari Petugas Disdukcapil. 5. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data untuk selanjutnya di entri data ke dalam basis data kependudukan (SIAK) penduduk non permanen 6. Pemohon mendapat pemberitahuan secara elektronik (e-mail) atas kemajuan proses pelayanan penduduk non permanen 7. Pemohon menerima informasi bahwa telah terdaftar sebagai penduduk non permanen B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui LOKET DINAS di MPP): 1. Pemohon datang langsung ke layanan Disdukcapil di Mall Pelayanan Publik Soreang lantai 3, kemudian menunggu panggilan sesuai nomor urut antrian; 2. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon kepada petugas <i>front office</i>; 3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi kebenaran dan kelengkapan persyaratan serta mengupload dokumen persyaratan penduduk non permanen pada aplikasi SIAK; 4. Pemohon menunggu proses penyelesaian dokumen penduduk non permanen; 5. Setelah selesai di proses petugas akan menyampaikan informasi telah terdaftar sebagai penduduk non permanen melalui surat elektronik/e-mail aktif pemohon. • Waktu Pelayanan a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/GRATIS)

5.	Produk Pelayanan	Dokumen Penduduk Non Permanen
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun

		2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung; 11. Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang

		• Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Ruang tunggu yang representatif, • Tersedianya safetybox (Kotak P3K), • Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, • Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, • Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

KEABSAHAN KUTIPAN AKTA

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kutipan Akta Kelahiran Asli (Untuk Keabsahan Akta Kelahiran); 2. Kutipan Akta Kematian Asli (Untuk Keabsahan Akta Kelahiran); 3. Kutipan Akta Perkawinan Asli (Untuk Keabsahan Akta Perkawinan Non-Muslim); 4. Kutipan Akta Perceraian Asli (Untuk Keabsahan Akta Perceraian Non-Muslim); 5. Fotocopy KK; 6. Fotocopy KTP-el; dan 7. Formulir Keabsahan Data. Penjelasan: 1. Penduduk mengunggah Akta Kelahiran/Perkawinan/Kematian/Perceraian asli. 2. Penduduk mengisi formulir keabsahan akta. 3. Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Pendaftaran Secara Daring/Online Melalui Aplikasi BDS: 1. Pemohon mengunduh aplikasi BDS melalui Playstore di ponsel Android. Sementara itu, bagi pengguna ponsel iOS, aplikasi ini dapat diakses melalui web browser dengan mengunjungi link bds.bandungkab.go.id; 2. Pemohon melakukan login akun terlebih dahulu dengan memilih lambang profil di pojok kanan atas. Jika pemohon sudah memiliki akun, dapat memasukkan email serta kata sandi yang telah dibuat; 3. Pemohon melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu dengan memilih lambang profil di pojok kanan atas dan memilih daftar baru dengan melengkapi data diri; 4. Setelah berhasil melakukan pendaftaran, OTP akan dikirimkan ke dalam email pemohon yang sudah didaftarkan. Masukkan OTP tersebut pada form kode OTP; 5. Pemohon memilih menu layanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. Pada menu Organisasi Perangkat Daerah pilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian pilih Pengajuan Surat Keabsahan Akta. 6. Pemohon mengikuti sesuai petunjuk (Mengisi Formulir, mengupload berkas); 7. Petugas akan melakukan verifikasi dan validasi kebenaran register akta kelahiran/perkawinan/kematian/perceraian; 8. Jika register akta ditemukan, Dinas akan membuat Surat Keabsahan Kutipan Akta dan Berita Acara Penelitian Register yang menerangkan bahwa Akta tersebut tercatat dan kemudian akan dikirimkan ke email Pemohon; 9. Apabila register akta tidak ditemukan, Dinas akan membuat Surat Keabsahan Kutipan Akta yang menerangkan bahwa Akta tersebut tidak tercatat dan kemudian akan dikirimkan ke email Pemohon. B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP) 1. Pemohon datang langsung ke tempat pelayanan (tanpa <i>booking</i> antrian online); 2. Pemohon mengisi formulir keabsahan akta dan menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan dan alamat surat elektronik/e-mail aktif pemohon kepada petugas; 3. Petugas menerima dan melakukan verifikasi dan validasi kebenaran register akta kelahiran / perkawinan/ kematian / perceraian; 4. Jika register akta ditemukan, Dinas akan membuat Surat Keabsahan Kutipan Akta dan Berita Acara Penelitian Register yang
----	---------------------------------	---

		kemudian akan dikirimkan ke email Pemohon; 5. Apabila register akta tidak ditemukan, Dinas akan membuat Surat Keabsahan Kutipan Akta yang menerangkan bahwa Akta tersebut tidak tercatat dan kemudian akan dikirimkan ke email Pemohon. Catatan : - Waktu Pelayanan - Senin - Kamis: 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat) 12.45 - 16.00 WIB - Jumat: 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB Bagi Pemohon yang tidak memiliki Smartphone, dapat difasilitasi oleh Petugas Registrasi Desa.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	Surat Keabsahan Kutipan Akta dan Berita Acara Penelitian Register
6.	Penanganan Pengaduan dan Masukan Saran	- Kotak Pengaduan - Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan - Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 - Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id - E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id - Instagram ke disdukcapilbandungkab - SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- 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; - 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung;
2	Sarana Prasarana dar /atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;

		b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1.
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	● Front Office : 16 orang ● Customer Service : 2 orang ● Back Office BDS : 24 orang ● Validator : 6 orang ● Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang ● Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang ● Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang ● Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang ● Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang ● Pengaduan Offline: 1 orang ● Pengaduan Online: 7 orang ● Satpam Front Office: 1 orang ● Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon. 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); dan 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>; 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Ponsel android / IOS dengan akses internet 2. Nomor Induk Kependudukan (KTP-el atau KK) 3. Alamat e-mail aktif 4. Nomor ponsel aktif
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui Loker Dinas di MPP/KANTOR KECAMATAN/RSUD/JEMPUT BOLA): 1. Pemohon datang langsung ke kantor kantor Kecamatan/MPP/RSUD/Jemputbola dan menunggu panggilan sesuai nomor urut antrian; 2. Pemohon mendownload dan menginstal aplikasi Identitas Kependudukan Digital dari playstore di handphone android 3. Pemohon menunggu sampai aplikasi selesai di download dan terinstal 4. Pemohon membuka aplikasi IKD kemudian klik daftar 5. Pemohon mengisi data berupa NIK, e-mail dan nomor handphone lalu klik tombol verifikasi data 6. Pemohon melakukan swafoto wajah dengan cara Klik “AMBIL FOTO” untuk melakukan pemadanan Face Recognition 7. Setelah itu pemohon memilih “scan <u>Qr Code</u>”, kemudian pemohon memberikan handphone android kepada petugas IKD, di kantor Kecamatan/MPP/RSUD/Jemput bola 8. Petugas melakukan <i>Scan Qr Code</i> (dari computer/laptop petugas ke handphone pemohon) 9. Setelah berhasil, pemohon mengecek e-mail masuk yang telah didaftarkan dan buka pesan dari “Siak Terpusat” 10. Pemohon menyalin kode aktivasi PIN/Aktivasinya, kemudian masuk ke tautan di dalam email 11. Pemohon memasukkan kode aktivasi yang sudah di salin, ketikkan captchanya, kemudian klik Aktifkan 12. Aktivasi IKD pemohon telah selesai. Catatan : penduduk yang ingin mengaktivasi identitas kependudukan digital, bisa dilakukan di kantor Kecamatan/MPP/RSUD/Jemput bola sesuai domisili. Pendaftaran aplikasi IKD, perlu didampingi petugas Dukcapil atau operator Kecamatan karena pendaftaran ini memerlukan verifikasi dan validasi yang ketat dengan teknologi <i>face recognition</i>. ● Waktu Pelayanan a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WIB 12.00 - 12.45 WIB (Jam Istirahat)

		12.45 - 16.00 WIB b. Jumat : 08.00 - 11.30 WIB 11.30 - 12.30 WIB (Jam Istirahat) 12.30 - 16.00 WIB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAAYA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Akun Identitas Kependudukan Digital (IKD)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id 5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring;

		6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung; 10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung;
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Pengawasan Internal	● Dilaksanakan secara continue. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
4	Jar inan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon; 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).

LAMPID

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Sesuai dengan Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran (Untuk Pembuatan Akta Kelahiran); 2. Sesuai dengan Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga (Untuk Pembuatan Kartu Keluarga); 3. Sesuai dengan Persyaratan Pembuatan KIA (Untuk Pembuatan KIA). Penjelasan: Untuk pengajuan secara online, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pendaftaran Secara Daring/Online 1. Registrat Desa/Bidan masuk kedalam link http://lampid.bandungkab.go.id/ dan login dengan memasukkan Username dan Password yang sudah didaftarkan; 2. Registrat Desa/Bidan memilih menu Permohonan lalu pilih Akta Kelahiran/KIA/ Kartu Keluarga; 3. Registrat Desa/Bidan mengisi form isian untuk Akta Kelahiran/KIA/Kartu Keluarga; 4. Pemohon menunggu dokumen elektronik Akta Kelahiran/KIA/Kartu Keluarga yang akan dikirim ke alamat surat elektronik/e-mail pemohon atau petugas registrat desa dalam bentuk Qr Code; 5. Pemohon mencetak dokumen Akta Kelahiran/KIA/Kartu Keluarga di mesin ADM menggunakan Qr Code yang telah diterima melalui surat elektronik/e-mail dengan cara dipindai (scan) ke mesin ADM; 6. Pemohon mengambil fisik dokumen Akta Kelahiran/KIA/Kartu Keluarga yang telah tercetak di mesin ADM dari petugas.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 3 Hari Kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila jumlah permohonan dokumen sangat tinggi, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan, akan diselesaikan pada hari berikutnya atau setelah jarkomdat sudah terkoneksi kembali.
4.	Biaya / tarif	Rp. 0,- (TIDAK DIKENAKAN BIAYA/ GRATIS)
5.	Produk Layanan	Kartu Identitas Anak/Akta Kelahiran/Kartu Keluarga
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0853 1820 2833 4. Website Kab Bandung ke disdukcapil.bandungkab.go.id

		5. E-mail Dinas ke disdukcasip@bandungkab.go.id 6. Instagram ke disdukcapilbandungkab 7. SP4N Lapor https://www.lapor.go.id
--	--	--

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Permendagri Nomor 119 Tahun 2017 Tentang pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok pejabat pencatatan sipil dan petugas registrasi; 5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring Juncto Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung; 9. Peraturan Bupati Bandung Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengangkatan Dan Pemberhentian Petugas Registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan di Kabupaten Bandung;

		10. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung;
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, kursi roda, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, pendingin ruangan, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, ATK, Chargerbooth, Dispenser, Air minum, Kotak P3K, Tongkat/kruk, Ruang konsultasi dan pengaduan. Fasilitas pendukung : Security, customer service, genset, cctv, televisi, monitor antrian, running text, scan barcode peduli lindungi, media sosialisasi (leaflet, booklet, banner), papan informasi, maklumat pelayanan, papan nilai IKM, kotak saran dan pengaduan microphone, voice call.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. Bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. Pendidikan formal SMA / D3 / S1.
4	Pengawasan Internal	● Dilakukan terus menerus dan secara berjenjang mulai dari JFM ADB Kependudukan di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas. ● Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi. ● Setiap hari dilakukan monev oleh <i>manager on duty</i>. ● Dilakukan oleh inspektorat satu kali dalam setahun.
5	Jumlah Pelaksana	• Front Office : 16 orang • Customer Service : 2 orang • Back Office BDS : 24 orang • Validator : 6 orang • Petugas Pengantar Dokumen (Caraka) : 1 orang • Operator Perekaman KTP-el Dinas di MPP : 1 orang • Operator KIA dan IKD Dinas di MPP : 1 orang • Operator Pencetakan KTP-el Dinas: 2 orang • Operator Dinas di Kecamatan : 65 orang • Pengaduan Offline: 1 orang • Pengaduan Online: 7 orang • Satpam Front Office: 1 orang • Satpam Back Office: 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode etik pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon. 4. Pelayanan akan tetap berjalan kecuali ada gangguan eksternal (bencana alam, kebakaran); dan 5. Keamanan data pribadi (barcode, e-mail).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● Ruang tunggu yang representatif, ● Tersedianya safetybox (Kotak P3K), ● Tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ● Tersedianya loket khusus bagi lansia dan disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, ● Tersedianya petugas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Rotasi petugas pelayanan sesuai kebutuhan; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; 4. Menindaklanjuti hasil monev <i>manager on duty</i>. 5. Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i>.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG



YUDI ABDURAHMAN



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANDUNG
TAHUN ANGGARAN 2025**