

Dokumen Evidence Money
Keterbukaan Informasi Publik
Tahun 2021



DISDUKCAPIL
KABUPATEN BANDUNG



Dokumen
Keputusan
Kepala
Disdukcapil
Kabupaten
Bandung
tentang
**Penetapan
Standar
Pelayanan
Dilingkungan
Disdukcapil**



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/ 185 /DISDUKCAPIL/2021

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

KEPALA DINAS

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, dengan keputusan Kepala Dinas;

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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152);
10. 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);

11. 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);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2016 Nomor 12);
13. Peraturan Bupati Bandung Nomor 41 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2013 Nomor 41);
14. Peraturan Bupati Bandung Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2016 Nomor 62);
15. Peraturan Bupati Bandung Nomor 22 Tahun 2017 Tentang Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2017 Nomor 22);
16. Peraturan Bupati Bandung Nomor 37 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelayanan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2017 Nomor 37);
17. Peraturan Bupati Bandung Nomor 106 Tahun 2018 tentang Tugas, fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2018 Nomor 106) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 157 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Nomor 106 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2020 Nomor 157);
18. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2019 Nomor 2);
19. 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).

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 :

1. penerbitan biodata penduduk WNI dan penduduk Orang Asing;
2. penerbitan kartu keluarga penduduk WNI dan penduduk Orang Asing;
3. penerbitan ktp-el bagi penduduk WNI dan penduduk orang asing;
4. penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) penduduk WNI dan penduduk Orang Asing;
5. pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI) antar kab/kota/provinsi;
6. pelayanan Surat Keterangan Datang WNI (SKDWNI) antar kab/kota/provinsi;
7. penerbitan surat keterangan pindah ke luar negeri bagi penduduk WNI untuk menetap (SKPLN);
8. penerbitan Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN);
9. penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Orang Asing pemegang kitas ;
10. pencatatan kelahiran penduduk WNI dan penduduk Orang Asing;
11. pelayanan pencatatan akta perkawinan penduduk WNI dan penduduk Orang Asing;
12. pelayanan pencatatan akta perceraian;
13. pencatatan kematian penduduk WNI dan penduduk Orang Asing;
14. pelayanan pencatatan pengangkatan anak penduduk WNI dan Orang Asing ;
15. pelayanan pencatatan pengakuan anak penduduk WNI dan Orang Asing ;
16. pelayanan pencatatan pengesahan anak penduduk WNI dan Orang Asing ;
17. pelayanan pencatatan perubahan nama penduduk WNI dan Orang Asing ;
18. pelayanan pencatatan perubahan status kewarganegaraan dari Warga Negara Asing menjadi WNI;
19. pelayanan pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil;

KETIGA : 20. pelayanan pencatatan pembedulan akta pencatatan sipil.

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

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; Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Soreang
Pada tanggal JULI 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

Drs. H. S A L I M I N, M. Si
NIP. 19620111 198603 1 010

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

NOMOR : 470/185/DISDUKCAPIL/2021
TANGGAL : 29 JULI 2021
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

1. PENERBITAN BIODATA PENDUDUK WNI DAN ORANG ASING

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>A. Biodata Penduduk WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat pengantar dari RT dan RW; 2. foto copy bukti pendidikan terakhir atau ijazah atau surat tanda tamat belajar; 3. dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - foto copy Kutipan Akta Kelahiran; - foto copy Kartu keluarga; - foto copy Kartu tanda penduduk (KTP-el); - foto copy Kutipan akta perkawinan/kutipan akta nikah atau kutipan akta perceraian. 4. surat pernyataan telah tinggal dan menetap di wilayah Kabupaten Bandung yang ditandatangani di atas materai cukup dan diketahui oleh RT dan RW; <p>B. Biodata Penduduk Orang Asing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dokumen perjalanan; dan 2. kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap. <p>C. Biodata Penduduk Orang Asing</p>

		<p>yang memiliki izin tinggal terbatas yang berubah status menjadi izin tinggal tetap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dokumen perjalanan; 2. surat keterangan tempat tinggal; dan 3. kartu izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp; 2. klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan dokumen biodata penduduk; 3. pemohon memilih jenis layanan dokumen biodata penduduk; 4. pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu; 5. setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman dokumen biodata penduduk dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) baik melalui E-mail atau nomor whatsapp pemohon; 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen biodata penduduk akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya; 9. pemohon dapat mengakses <i>tracking process</i> jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi

		<p>SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan);</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. dokumen biodata penduduk yang sudah selesai akan dikirim ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) sesuai dengan pilihan yang telah ditentukan; 11. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri dokumen biodata penduduk dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. <ul style="list-style-type: none"> • layanan penerbitan biodata penduduk untuk Orang Asing belum dapat dilaksanakan secara online. <p>B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui LOKET) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian biodata penduduk 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 biodata penduduk dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan biodata penduduk, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian biodata penduduk; 5. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen biodata penduduk kepada pemohon di loket pengambilan.
--	--	--

BAGAN PROSEDUR PELAYANAN BIODATA PENDUDUK SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SAKEDAP (CETAK SENDIRI)

Pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau [link antrian.bandungkab.go.id](http://link_antrian.bandungkab.go.id) untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp.

Klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Dokumen Biodata Penduduk.

Pemohon memilih Jenis Layanan Biodata Penduduk.

Pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu.

Setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman Dokumen biodata penduduk dalam bentuk PDF (*Portable Document Format*) baik melalui E-mail atau nomor Whatsapp pemohon.

Pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan.

Setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin.

Pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen Biodata Penduduk akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya.

Pemohon dapat mengakses *tracking process* jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Dokumen Biodata Penduduk yang sudah selesai akan dikirim ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (*Portable Document Format*) sesuai pilihan yang telah ditentukan.

Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri dokumen biodata penduduk dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.

BAGAN PROSEDUR PELAYANAN BIODATA PENDUDUK SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL

Pemohon mengambil nomor antrian Biodata Penduduk di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian.
(5 s/d 10 menit)

Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan.
(5 s/d 10 menit)

Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses

Pemeriksaan berkas
(5 s/d 10 menit)

Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses

Pemohon menunggu menerima resi penerimaan berkas dan proses penyelesaian Biodata Penduduk
(15 s/d 30 menit)

Berkas diproses
(15 s/d 30 menit)
tergantung jaringan

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126; 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428; 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke <u>Disdukcasip@bandungkab.go.id;</u> 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan; dan 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00

- 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

		<p>Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan; 6. 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; 7. 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	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas dan lansia, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi SIAK, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ; disiplin dan taat waktu pelayanan; dan pendidikan formal SMA/ D3 / S1
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasie Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. dilaksanakan secara kontinu. konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Front Office : 1 Orang Operator : 1 Orang; dan Petugas Adm di Dinas : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); adanya Kode etik pegawai; dan tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. pelayanan langsung : apabila biodata penduduk sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan

		berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
--	--	--

2 . PENERBITAN KK PENDUDUK WNI DAN PENDUDUK ORANG ASING .

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>A. Penerbitan KK baru bagi penduduk WNI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; 2. surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI; 3. surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota bagi WNI yang datang dari luar wilayah NKRI karena pindah; 4. surat keterangan pengganti tanda identitas bagi penduduk rentan Administrasi Kependudukan; dan 5. petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan. <p>B. Penerbitan KK karena perubahan bagi Penduduk WNI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK lama; dan 2. surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. <p>C. Penerbitan KK hilang atau rusak bagi Penduduk WNI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; dan 2. KTP-el. <p>D. Persyaratan KK baru bagi Penduduk Orang Asing :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. izin tinggal tetap; 2. buku nikah/kutipan Akta Perkawinan atau Kutipan Akta

		<p>Perceraian atau yang disebut dengan nama lain; dan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI. <p>E. Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk Orang Asing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; 2. kartu izin tinggal tetap; dan 3. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor whatsapp; 2. klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan dokumen kartu Keluarga (KK); 3. pemohon memilih jenis layanan kartu keluarga (KK); 4. pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu; 5. setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman dokumen kartu keluarga (KK) dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) baik melalui E-mail atau nomor whatsapp pemohon; 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen kartu keluarga (KK) akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon

		<p>untuk melengkapinya;</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. pemohon dapat mengakses <i>tracking process</i> jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); 10. dokumen Kartu keluarga (KK) yang sudah selesai akan dikirim ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) sesuai dengan pilihan yang telah ditentukan; 11. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri dokumen Kartu keluarga (KK) dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. <ul style="list-style-type: none"> • layanan penerbitan kartu keluarga (KK) untuk Orang Asing belum dapat dilaksanakan secara online. <p>B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung (melalui LOKET) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian kartu keluarga (KK) 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 kartu keluarga (KK) dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses kartu keluarga (KK), namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian kartu keluarga (KK); 5. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen kartu keluarga (KK) kepada pemohon di loket pengambilan.
--	--	--

BAGAN PROSEDUR PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK) SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SAKEDAP (CETAK SENDIRI)

Pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau [link antrian.bandungkab.go.id](http://link.antrian.bandungkab.go.id) untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp.



Klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Dokumen Kartu Keluarga (KK).



Pemohon memilih Jenis Layanan Kartu Keluarga (KK).



Pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu.



Setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman Dokumen Kartu Keluarga (KK) dalam bentuk PDF (*Portable Document Format*) baik melalui E-mail atau nomor Whatsapp pemohon.



Pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan.



Setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin.



Pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen Kartu Keluarga (KK) akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya.



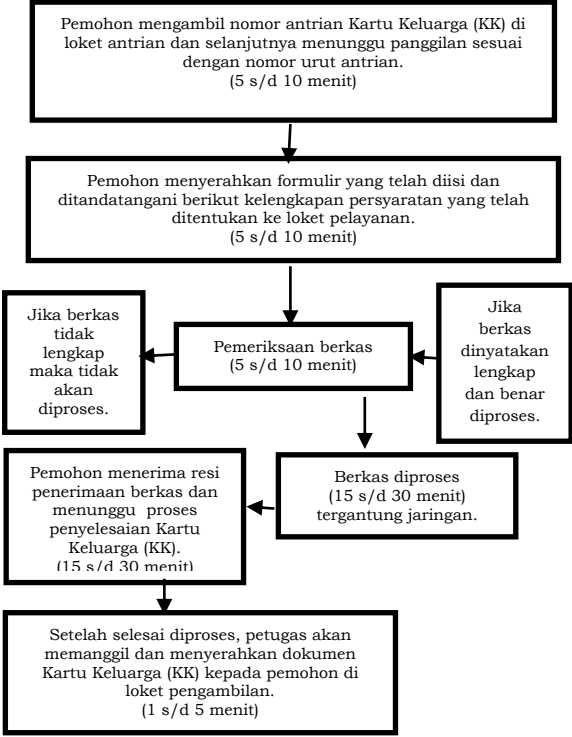
Pemohon dapat mengakses *tracking process* jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).



Dokumen Kartu Keluarga (KK) yang sudah selesai akan dikirim ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (*Portable Document Format*) sesuai pilihan yang telah ditentukan.



Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri dokumen Kartu Keluarga (KK) dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.

		<p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK) SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> 
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan

		ketentuan yang berlaku.
7	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis :</p> <p>08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB</p> <p>b. Jumat :</p> <p>08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi</p>

		<p>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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ; disiplin dan taat waktu pelayanan; dan pendidikan formal SMA/D3 /S1.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasie Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. dilaksanakan secara kontinu. konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Front Office : 1 Orang Operator : 2 Orang Petugas Adm di Dinas : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); adanya Kode etik pegawai; tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : Adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila Kartu Keluarga sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3 . PENERBITAN KTP-EL BAGI PENDUDUK WNI DAN PENDUDUK ORANG ASING

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Penerbitan KTP-el Baru: <ol style="list-style-type: none"> 1. telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan 2. KK. b. Penerbitan KTP-el karena pindah datang dalam wilayah NKRI atau datang dari luar wilayah NKRI: <ol style="list-style-type: none"> 1. surat keterangan pindah dari Disdukcapil Kabupaten/Kota daerah asal; 2. surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia (bagi yang datang dari luar wilayah NKRI); dan 3. KK. c. Penerbitan KTP-el karena perubahan data bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap: <ol style="list-style-type: none"> 1. KK; 2. KTP-el lama; 3. kartu izin tinggal tetap; dan 4. surat keterangan/bukti perubahan peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. d. Penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap: <ol style="list-style-type: none"> 1. KK; 2. KTP-el lama; 3. Dokumen Perjalanan; dan

		<p>4. kartu izin tinggal tetap.</p> <p>e. Penerbitan KTP-el hilang atau rusak bagi penduduk WNI atau Orang Asing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat keterangan hilang dari kepolisian; 2. KTP-el yang rusak; 3. KK; 4. Dokumen Perjalanan RI atau Dokumen Perjalanan; dan 5. kartu izin tinggal tetap. <p>f. Perekaman dan penerbitan KTP-el baru di luar domisili:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tidak melakukan perubahan data Penduduk; dan 2. KK.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp; 2. klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Dokumen KTP-el; 3. pemohon memilih jenis layanan KTP-el; 4. pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu; 5. setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pengambilan dokumen KTP-el dipilih dengan cara pengambilan langsung atau dikirim melalui jasa pengiriman PT.POS INDONESIA dengan sistem COD (cash on delivery) dan pemohon menentukan sendiri tanggal pengambilan atau pengiriman dokumen; 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK, jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen

KTP-el akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya;

9. pemohon dapat mengakses *tracking process* jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan);

10. dokumen KTP-el yang sudah terbit akan dipacking menggunakan amplop POS untuk dikirim ke alamat pemohon atau pemohon bisa mengambil langsung ke Kantor Disdukcapil sesuai waktu yang telah dipilih.

- layanan penerbitan KTP-el untuk Orang Asing belum dapat dilaksanakan secara online.

B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :

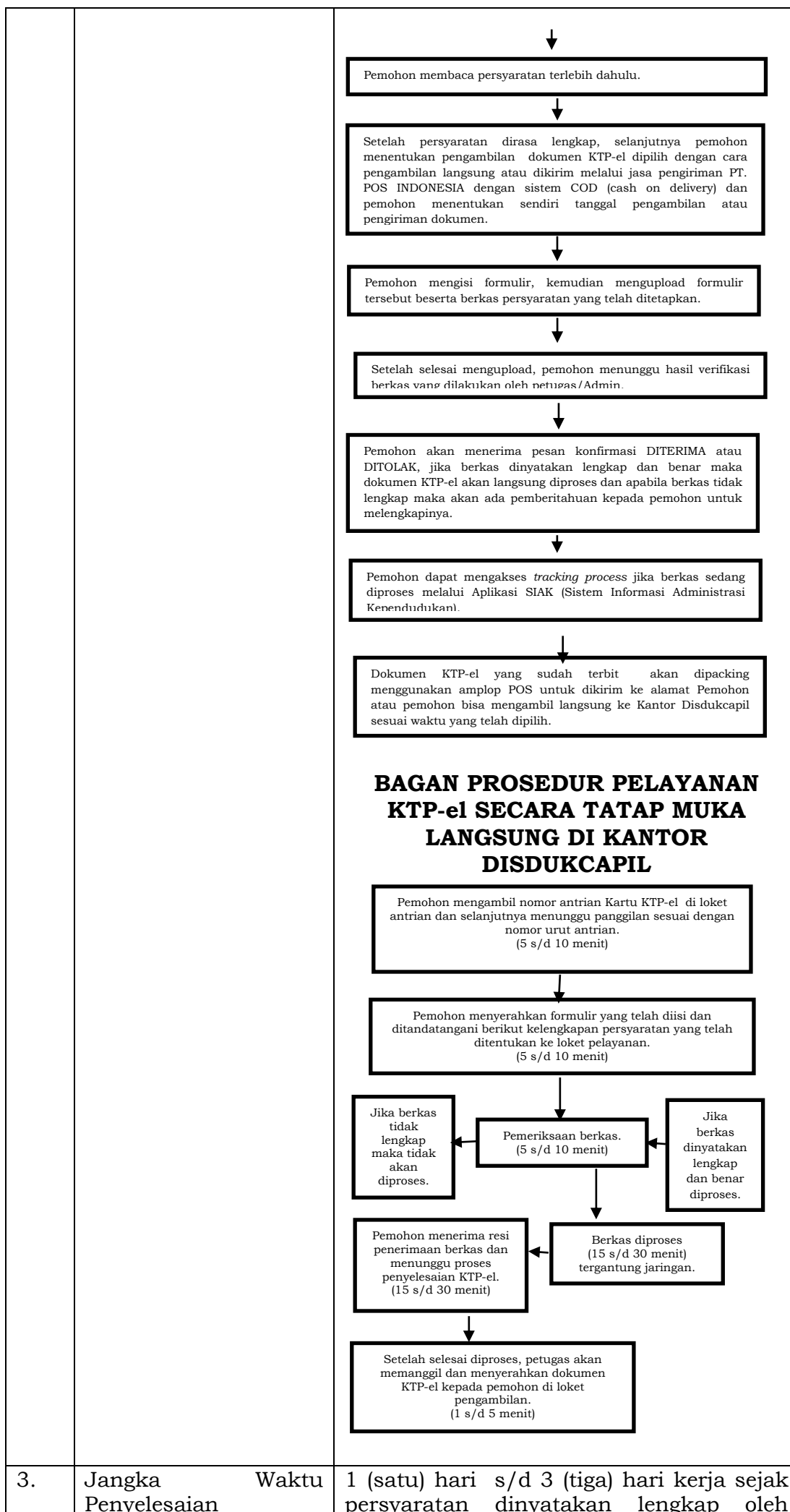
1. pemohon mengambil nomor antrian KTP-el di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian;
2. pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket;
3. setelah berkas permohonan KTP-el dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan KTP-el, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian KTP-el; dan
5. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen KTP-el kepada pemohon di loket pengambilan.

BAGAN PROSEDUR PELAYANAN KTP-el SECARA ONLINE

Pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau [link antrian.bandungkab.go.id](http://link.antrian.bandungkab.go.id) untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp.



Pemohon memilih Jenis Layanan KTP-el.



		petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	KTP-el Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126; 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428; 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan; dan 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7 .	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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-

		<p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer</p>

		service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ; c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. pendidikan formal SMA/D3/S1.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasie Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 1 Orang 2. Operator : 2 Orang 3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. adanya kode etik pegawai; 3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila KTP-el sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4 . PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) PENDUDUK WNI DAN PENDUDUK ORANG ASING.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	A. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Penduduk WNI :

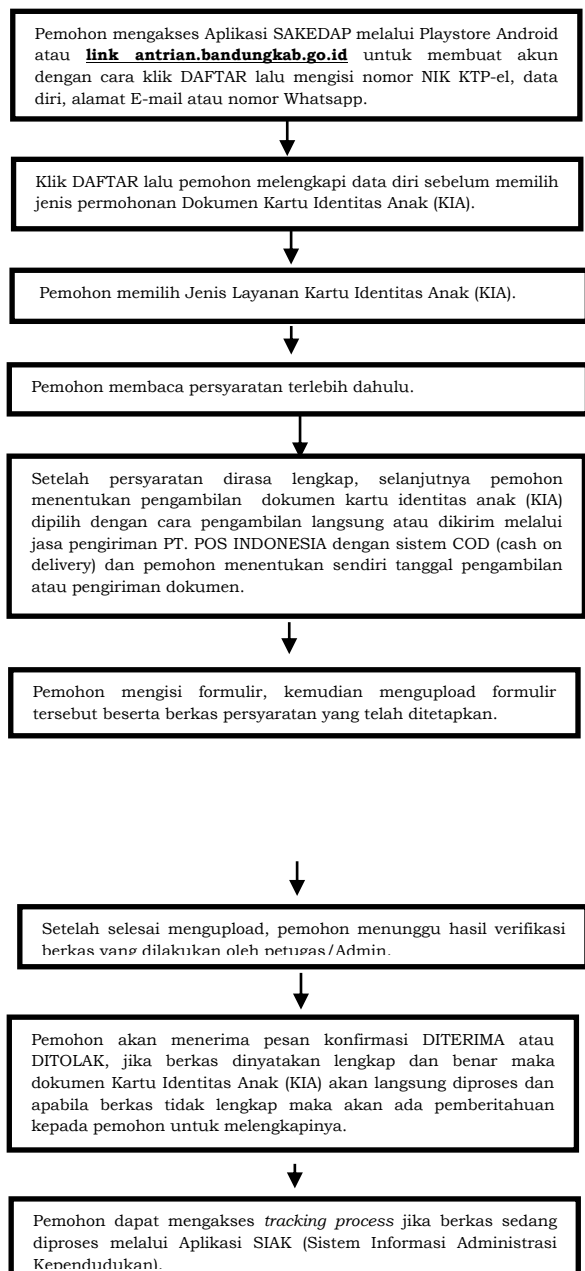
		<p>a. bagi anak kurang dari 5 (lima) tahun</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. foto copy akta kelahiran 2. foto copy kartu keluarga orang tua/ wali 3. foto copy ktp-el kedua orang tua/ wali <p>b. bagi anak usia 5 (lima) tahun sampai dengan 17 (tujuh belas) tahun kurang satu hari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. foto copy akta kelahiran 2. foto copy kartu keluarga orang tua/ wali 3. foto copy ktp-el kedua orang tua/ wali 4. pas foto anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar <p>B. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Penduduk Orang Asing :</p> <p>a. bagi anak kurang dari 5 (lima) tahun:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. foto copy dokumen perjalanan dan kartu izin tinggal tetap (kitap); 2. foto copy akta kelahiran; 3. foto copy kartu keluarga orang tua/ wali; dan 4. foto copy ktp-el kedua orang tua/ wali. <p>b. bagi anak usia 5 (lima) tahun sampai dengan 17 (tujuh belas) tahun kurang satu hari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. foto copy dokumen perjalanan dan kartu izin tinggal tetap (kitap); 2. foto copy akta kelahiran; 3. foto copy kartu keluarga orang tua/ wali; 4. foto copy ktp-el kedua orang tua/ wali; dan 5. pas foto anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor whatsapp; 2. klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA); 3. pemohon memilih Jenis layanan Kartu Identitas Anak (KIA); 4. pemohon membaca persyaratan

		<p>terlebih dahulu;</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pengambilan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) dipilih dengan cara pengambilan langsung atau dikirim melalui jasa pengiriman PT.POS INDONESIA dengan sistem COD (cash on delivery) dan pemohon menentukan sendiri tanggal pengambilan atau pengiriman dokumen; 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK, jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya; 9. pemohon dapat mengakses <i>tracking process</i> jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); 10. dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) yang sudah terbit akan di packing menggunakan amplop POS untuk dikirim ke alamat Pemohon atau pemohon bisa mengambil langsung ke Kantor Disdukcapil sesuai waktu yang telah dipilih. <ul style="list-style-type: none"> • layanan penerbitan biodata penduduk untuk Orang Asing belum dapat dilaksanakan secara online. <p>B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mengambil nomor antrian Kartu Identitas Anak (KIA) 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 KIA dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan KIA, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan di tolak dan dikembalikan kepada pemohon;
4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian KIA;
5. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen KIA kepada pemohon di loket pengambilan.

BAGAN PROSEDUR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) SECARA ONLINE



		<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) yang sudah terbit akan di packing menggunakan amplop POS untuk dikirim ke alamat Pemohon atau pemohon bisa mengambil langsung ke Kantor Disdukcapil sesuai waktu yang telah dipilih.</p> </div> <p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Pemohon mengambil nomor antrian Kartu Identitas Anak (KIA) di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian. (5 s/d 10 menit)</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan. (5 s/d 10 menit)</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%; text-align: center;"> <p>Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%; text-align: center;"> <p>Pemeriksaan berkas. (5 s/d 10 menit)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%; text-align: center;"> <p>Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses.</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%; text-align: center;"> <p>Pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian Kartu Identitas Anak KIA. (15 s/d 30 menit)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%; text-align: center;"> <p>Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan.</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) kepada pemohon di loket pengambilan. (1 s/d 5 menit)</p> </div>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126; 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428; 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung;

		<p>8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan; dan 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>
7 .	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1 .	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi</p>

		<p>kependudukan;</p> <p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA/D3/S1.</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasie Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 2 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. adanya kode etik pegawai;</p>

		3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : Adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila KIA sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

5. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH WNI (SKPWNI) ANTAR KAB/KOTA/PROVINSI

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pendaftaran Perpindahan Penduduk WNI dalam wilayah NKRI : menunjukkan Kartu Keluarga (KK).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp; 2. klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Dokumen SKPWNI; 3. pemohon memilih jenis layanan SKPWNI; 4. pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu; 5. setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman Dokumen SKPWNI dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) baik melalui E-mail atau nomor whatsapp

		<p>pemohon;</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK, jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen SKPWNI akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya; 9. pemohon dapat mengakses <i>tracking process</i> jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); 10. dokumen SKPWNI yang sudah selesai akan dikirim ke Alamat E-mail atau nomor whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) sesuai dengan pilihan yang telah ditentukan; dan 11. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri dokumen SKPWNI dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. <p>B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Locket:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian SKPWNI 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 SKPWNI dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan SKPWNI, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon; 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKPWNI; dan 5. setelah selesai diproses, petugas
--	--	---

akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKPWNI kepada pemohon di loket pengambilan.

BAGAN PROSEDUR PELAYANAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH WARGA NEGARA INDONESIA (SKPWNI) SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SAKEDAP (CETAK SENDIRI)

Pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau [link antrian.bandungkab.go.id](http://link.antrian.bandungkab.go.id) untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp.

Klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Dokumen SKPWNI.

Pemohon memilih Jenis Layanan SKPWNI.

Pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu.

Setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman Dokumen biodata penduduk dalam bentuk PDF (*Portable Document Format*) baik melalui E-mail atau nomor Whatsapp pemohon.

Pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan.

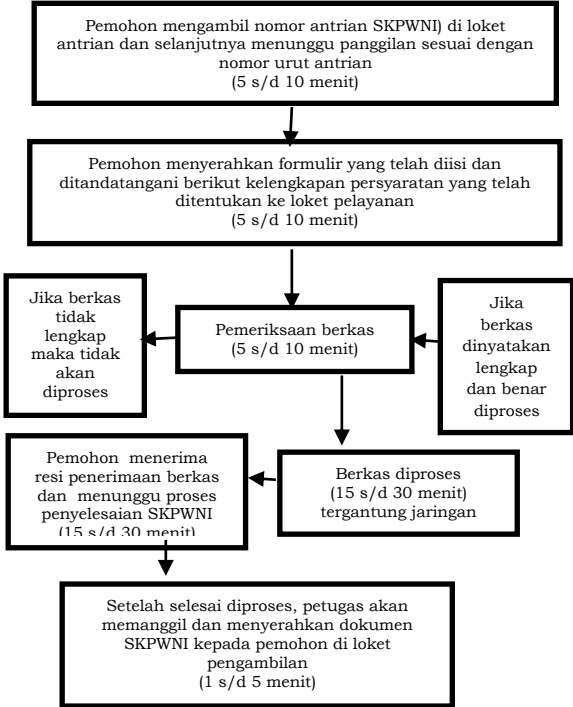
Setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas / Admin.

Pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK, jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen SKPWNI akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya.

Pemohon dapat mengakses *tracking process* jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Dokumen SKPWNI yang sudah selesai akan dikirim ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (*Portable Document Format*) sesuai pilihan yang telah ditentukan.

Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri dokumen SKPWNI dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.

		<p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH WARGA NEGARA INDONESIA (SKPWNI) SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p>  <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian SKPWNI di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] C --> D["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] C --> E["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] E --> F["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] F --> G["Pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKPWNI (15 s/d 30 menit)"] G --> H["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKPWNI kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan ; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126; 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428; 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan; dan 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui

		mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis :</p> <p>08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB</p> <p>b. Jumat :</p> <p>08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan</p>

		<p>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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Pindah Datang Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 2 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. adanya kode etik pegawai;</p> <p>3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila SKPWNI sudah jadi namun belum diambil

		(tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

6. PELAYANAN SURAT KETERANGAN DATANG WNI (SKDWNI) ANTAR KAB/KOTA/PROVINSI

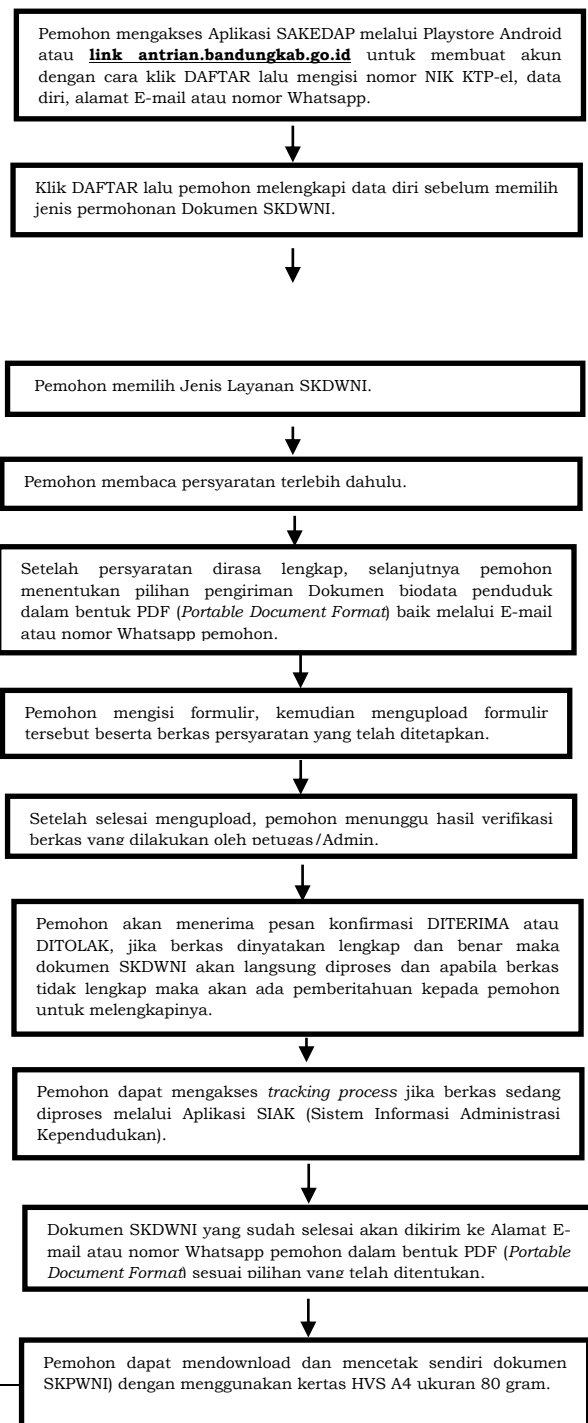
- Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

N O.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. surat keterangan pindah dari Disdukcapil Kab/Kota daerah asal ; dan 2. KK bagi penduduk pendatang yang telah menetap dan berdomisili di Kabupaten Bandung dan bermaksud untuk mendaftarkan diri sebagai penduduk Kabupaten Bandung harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. surat pernyataan permohonan pindah data, dari alamat domisili asal ke alamat domisili daerah tujuan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan di atas materai cukup dan di ketahui oleh RT dan RW daerah tujuan; dan b. membawa dokumen kependudukan asli KK dan KTP-el daerah asal.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Pendaftaran Secara Online : 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor whatsapp; 2. klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan dokumen SKDWNI;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. pemohon memilih jenis layanan SKDWNl; 4. pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu; 5. setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman Dokumen SKDWNl dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) baik melalui E-mail atau nomor Whatsapp pemohon; 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK, jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka dokumen SKDWNl akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya; 9. pemohon dapat mengakses <i>tracking process</i> jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); 10. dokumen SKDWNl yang sudah selesai akan dikirim ke alamat E-mail atau nomor whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) sesuai dengan pilihan yang telah ditentukan; dan 11. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri dokumen SKDWNl dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. <p>B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian SKDWNl 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 SKDWNl dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan SKDWNl, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon;
 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKDWNl; dan
 5. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKDWNl kepada pemohon di loket pengambilan.

**BAGAN PROSEDUR PELAYANAN
PELAYANAN SURAT KETERANGAN
DATANG WARGA NEGARA INDONESIA
(SKDWNl) SECARA ONLINE MELALUI
APLIKASI SAKEDAP (CETAK SENDIRI)**



		<p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN DATANG WARGA NEGARA INDONESIA (SKDWN) SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian SKDWN di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] C --> D["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] C --> E["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] E --> F["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] F --> G["Pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKDWN"] G --> H["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKDWN kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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 Datang Warga Negara Indonesia (SKDWN)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126; 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428; 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan; dan

		11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis :</p> <p>08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB</p> <p>b. Jumat :</p> <p>08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p>

		<p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Pindah Datang Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 2 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. adanya kode etik pegawai;</p> <p>3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila SKDWN sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

7 . PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH ke LUAR NEGERI BAGI PENDUDUK WNI UNTUK MENETAP (SKPLN)

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. KK; dan b. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian SKPLN 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 SKPLN dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan SKPLN, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapinya; 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKPLN ; dan 5. setelah selesai di proses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKPLN kepada pemohon di loket pengambilan.

		<p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN SKPLN SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian SKPLN di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] C --> D["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] C --> E["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] E --> F["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] F --> G["Pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKPLN (15 s/d 30 menit)"] G --> H["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKPLN kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126; 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428; 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan; dan 11. Pengaduan/saran/masukan yang

		tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7	Waktu Pelayanan	a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten</p>

		<p>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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Pindah Datang Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 2 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. adanya kode etik pegawai;</p> <p>3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : Adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila SKPLN sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

8. PENERBITAN SURAT KETERANGAN DATANG dari LUAR NEGERI (SKDLN)

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. dokumen perjalanan Republik Indonesia ;dan b. surat keterangan pindah luar negeri dari Disdukcapil atau surat keterangan pindah dari perwakilan Republik Indonesia.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian SKDLN 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 SKDLN dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan SKDLN, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKDLN ; dan 5. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan

		<p>dokumen SKDLN kepada pemohon di loket pengambilan.</p> <p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN DATANG DARI LUAR NEGERI (SKDLN) SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian SKDLN di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] C --> D["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] C --> E["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] E --> F["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] F --> G["Pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKDLN (15 s/d 30 menit)"] G --> H["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKDLN kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126; 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428; 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja

		Pelayanan Pengaduan; dan 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7	Waktu Pelayanan	a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00

- 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 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi

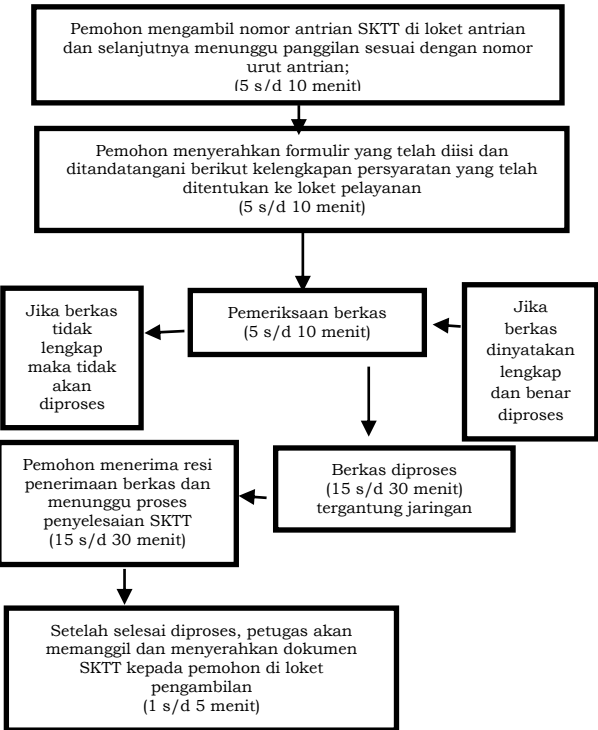
		<p>kependudukan;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Pindah Datang Penduduk , Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 2 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p>

		<p>2. adanya kode etik pegawai;</p> <p>3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila SKDLN sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

9. PENERBITAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL (SKTT) BAGI ORANG ASING PEMEGANG KITAS

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. dokumen perjalanan; dan</p> <p>b. kartu izin tinggal terbatas (KITAS).</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian SKTT 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 SKTT dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan SKTT, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKTT ; dan 5. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKTT kepada pemohon di loket pengambilan.

		<p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL BAGI ORANG ASING PEMEGANG KITAS (SKTT) SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p>  <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian SKTT di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] C --> D["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] C --> E["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] D --> F["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] F --> G["Pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian SKTT (15 s/d 30 menit)"] G --> H["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan dokumen SKTT kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126; 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428; 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke <u>Disdukcasip@bandungkab.go.id;</u> 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan; dan

		11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7	Waktu Pelayanan	<p>Senin-Kamis :</p> <p>08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB</p> <p>b. Jumat :</p> <p>08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p>

		<p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Pindah Datang Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 2 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. adanya kode etik pegawai;</p> <p>3. tidak ada diskriminasi terhadap</p>

		pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila SKTT sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

10. PENCATATAN KELAHIRAN PENDUDUK WNI DAN PENDUDUK ORANG ASING

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>A. Persyaratan Pencatatan Akta Kelahiran penduduk WNI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat keterangan kelahiran; 2. buku nikah/ kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah; 3. KK; dan 4. KTP-el. <p>B. Persyaratan pencatatan Akta Kelahiran WNI bagi anak yang baru lahir atau baru ditemukan dan tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya harus memenuhi persyaratan berita acara dari kepolisian.</p> <p>C. Pencatatan kelahiran WNI bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya harus memenuhi persyaratan surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran dengan 2 (dua) orang saksi.</p> <p>D. Pencatatan kelahiran WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang sedang berkunjung ke Indonesia harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat keterangan kelahiran; 2. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti nikah/perkawinan lainnya; dan

		<ol style="list-style-type: none"> 3. dokumen perjalanan Republik Indonesia dan/atau dokumen perjalanan orang tua; atau 4. surat keterangan pindah luar negeri. <p>E. Pencatatan kelahiran Orang Asing harus memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat keterangan kelahiran; 2. dokumen perjalanan; dan 3. KTP-el atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor whatsapp; 2. klik DAFTAR lalu Pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Akta Kelahiran; 3. pemohon memilih Jenis Layanan Akta Kelahiran; 4. pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu; 5. setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman Akta Kelahiran dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) melalui E-mail atau nomor Whatsapp pemohon; 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK, jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka Akta Kelahiran akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya; 9. pemohon dapat mengakses <i>tracking process</i> jika berkas sedang diproses

		<p>melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan);</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. kutipan Akta Kelahiran yang sudah selesai akan dikirim ke Alamat E-mail atau nomor whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) sesuai dengan pilihan yang telah ditentukan; 11. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri kutipan Akta kelahiran dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. <ul style="list-style-type: none"> • layanan penerbitan Akta Kelahiran untuk Orang Asing belum dapat dilaksanakan secara online. <p>B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian Akta Kelahiran 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 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 Akta Kelahiran ; dan 6. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon di loket pengambilan. <p>BAGAN PROSEDUR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SAKEDAP (CETAK SENDIRI)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link antrian.bandungkab.go.id untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Akta Kelahiran</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Pemohon memilih Jenis Layanan Akta Kelahiran</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>
--	--	---

		<p>Pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu</p> <p>Setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman kutipan Akta Kelahiran dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) melalui E-mail atau nomor Whatsapp pemohon</p> <p>Pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan</p> <p>Setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas /Admin.</p> <p>Pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka Akta Kelahiran akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya</p> <p>Pemohon dapat mengakses <i>tracking process</i> jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)</p> <p>Kutipan Akta Kelahiran yang sudah selesai akan dikirim ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) sesuai pilihan yang telah ditentukan,</p> <p>Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Akta Kelahiran dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.</p> <p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN AKTA KELAHIRAN SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> <p>Pemohon mengambil nomor antrian Akta Kelahiran di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; (5 s/d 10 menit)</p> <p>Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, nomor Whatsapp atau alamat email berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)</p> <p>Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)</p> <p>Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses</p> <p>Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses</p> <p>Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap (1 s/d 5 menit)</p> <p>Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan</p> <p>Pemohon menunggu proses penyelesaian Akta Kelahiran (15 s/d 30 menit)</p> <p>Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	Akta Kelahiran Penduduk WNI dan Akta Kelahiran Penduduk Orang Asing.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126; 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428; 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan; dan 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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

		<p>2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Kelahiran, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu.

		<ul style="list-style-type: none"> ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office : 1 Orang 2. Operator : 5 Orang 3. Petugas Adm di Dinas : 3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. adanya kode etik pegawai; 3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila Akta Kelahiran sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

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

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

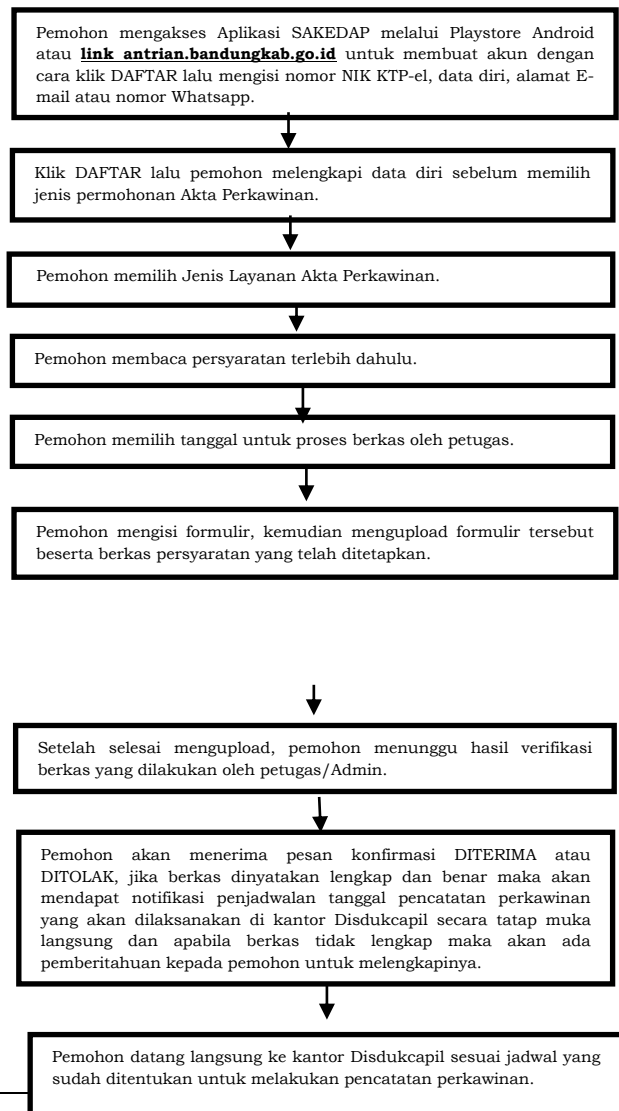
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>A. Persyaratan Akta Perkawinan WNI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama/pendeta atau surat perkawinan penghayat kepercayaan; 2. pas foto berwarna suami dan istri berdampingan ukuran 4x6 cm sebanyak 2(dua) lembar; 3. KK; 4. KTP-el; 5. bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta kematian pasangannya; 6. bagi Janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta perceraian; 7. kutipan Akta Kelahiran suami dan istri;

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Surat izin dari komandan bagi anggota TNI dan POLRI; 9. kutipan akta kelahiran anak yang akan disahkan dalam perkawinan, jika ada; dan 10. akta perjanjian perkawinan dari Notaris yang disahkan pada saat pencatatan perkawinan. <p>B. Persyaratan Akta Perkawinan Orang Asing</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama/pendeta atau penghayat kepercayaan; 2. pas foto berwarna suami dan istri berdampingan ukuran 4x6 cm sebanyak 5(lima) lembar; 3. dokumen perjalanan; 4. SKTT bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas; 5. KK; 6. KTP-el; dan 7. izin dari negara atau perwakilan dari negaranya.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor whatsapp; 2. klik DAFTAR lalu Pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Akta Perkawinan; 3. pemohon memilih jenis layanan Akta Perkawinan; 4. pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu; 5. pemohon memilih tanggal untuk proses berkas oleh petugas; 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK, jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka akan

		<p>mendapat notifikasi penjadwalan tanggal pencatatan perkawinan yang akan dilaksanakan di kantor Disdukcapil secara tatap muka langsung dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya;</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. pemohon datang langsung ke kantor Disdukcapil sesuai jadwal yang sudah ditentukan untuk melakukan pencatatan perkawinan; 10. pejabat pencatatan sipil melakukan pencatatan perkawinan serta melakukan pencatatan pengesahan anak apabila ada anak luar kawin yang disahkan; 11. pemohon menunggu proses penyelesaian Akta Perkawinan; 12. petugas memproses akta dan kutipan Akta Perkawinan; 13. setelah selesai diproses, 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 14. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Akta Perkawinan dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram; <p>B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loket :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. petugas pelayanan mengagendakan pelaksanaan pencatatan perkawinan;
--	--	--

5. pemohon datang kembali ke kantor Disdukcapil sesuai tanggal penjadwalan untuk melaksanakan pencatatan perkawinan;
6. pejabat pencatatan sipil melakukan pencatatan perkawinan serta melakukan pencatatan pengesahan anak apabila ada anak luar kawin yang disahkan;
7. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian Akta Perkawinan ;
8. 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 (*Portable Document Format*) ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon; dan
9. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Akta Perkawinan dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.

BAGAN PROSEDUR PELAYANAN AKTA PERKAWINAN SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SAKEDAP (CETAK SENDIRI)



		<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pejabat pencatatan sipil melakukan pencatatan perkawinan serta melakukan pencatatan pengesahan anak apabila ada anak luar kawin yang disahkan.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pemohon menunggu proses penyelesaian Akta Perkawinan.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Petugas memproses akta dan kutipan akta perkawinan.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan Akta Perkawinan kepada pemohon di loket pengambilan dan mengirim kutipan akta perkawinan dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) ke alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Akta Perkawinan dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.</p> <p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN AKTA PERKAWINAN SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pemohon mengambil nomor antrian Akta Perkawinan di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian (5 s/d 10 menit)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar pemohon diberi resi penerimaan berkas kemudian petugas memproses akta Perkawinan</div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Petugas pelayanan mengagendakan permohonan pencatatan perkawinan;</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Pemohon datang kembali ke kantor Disdukcapil sesuai tanggal penjadwalan untuk melaksanakan pencatatan perkawinan</div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 60%;">Pejabat pencatatan sipil melakukan pencatatan perkawinan serta melakukan pencatatan pengesahan anak apabila ada anak luar kawin yang disahkan dalam perkawinan; (15 s/d 30 menit)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 35%;">Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan</div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 60%;">Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan kepada pemohon di loket pengambilan dan mengirim kutipan akta perkawinan dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) ke Alamat E-mail atau nomor Whatsapp pemohon. (1 s/d 5 menit)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 35%;">Pemohon menunggu proses penyelesaian Akta Perkawinan (15 s/d 30 menit)</div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Akta Perkawinan dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1(satu) hari setelah pemohon melaksanakan pencatatan perkawinan, kecuali apabila 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	Akta Perkawinan Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang perubahan atas undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan. 2. 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 Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-

		<p>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;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>6. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>7. 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;</p> <p>8. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan</p>

		komunikatif ; c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office : 1 Orang 2. Operator : 1 Orang 3. Petugas Adm di Dinas : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. adanya kode etik pegawai; 3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila Akta Perkawinan sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

12. PELAYANAN PENCATATAN AKTA PERCERAIAN

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. kutipan akta perkawinan; 3. KK; dan 4. KTP-e1.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk

		<p>membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor whatsapp;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. klik DAFTAR lalu Pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Akta Perceraian; 3. pemohon memilih jenis layanan Akta Perceraian; 4. pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu; 5. pemohon memilih tanggal untuk proses berkas oleh petugas; 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK, jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka akan mendapat notifikasi penjadwalan tanggal pencatatan Perceraian yang akan dilaksanakan di kantor Disdukcapil secara tatap muka langsung dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya; 9. pemohon datang langsung ke kantor Disdukcapil sesuai jadwal yang sudah ditentukan untuk melakukan pencatatan perceraian; 10. pejabat pencatatan sipil melakukan pencatatan perceraian; 11. pemohon menunggu proses penyelesaian Akta Perceraian; 12. petugas memproses akta dan kutipan Akta Perceraian; 13. 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
--	--	--

14. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Akta Perceraian dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.

B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :

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. pemohon menerima resi penerimaan berkas dan menunggu proses penyelesaian Akta Perceraian ;
6. 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 (*Portable Document Format*) ke Alamat E-mail atau nomor whatsapp pemohon; dan
7. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Akta Perceraian dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.

BAGAN PROSEDUR PELAYANAN AKTA PERCERAIAN SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SAKEDAP (CETAK SENDIRI)

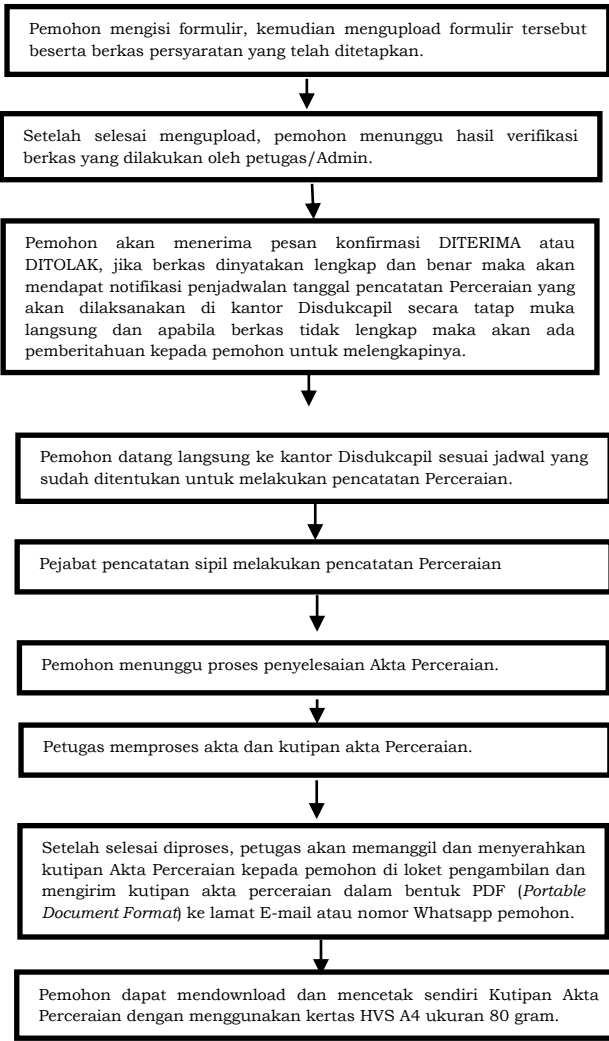
Pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau [link antrian.bandungkab.go.id](http://link.antrian.bandungkab.go.id) untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor Whatsapp.

Klik DAFTAR lalu pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Akta Perceraian .

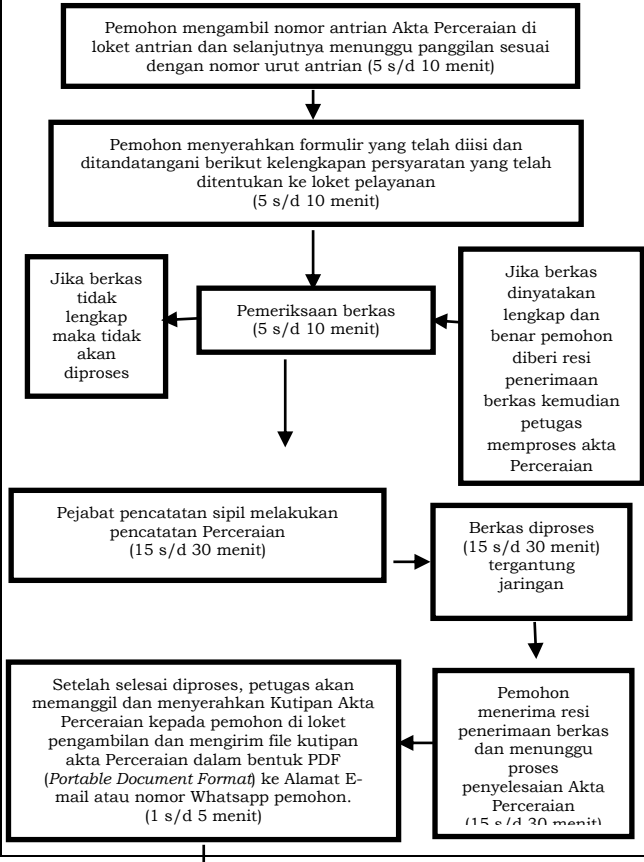
Pemohon memilih Jenis Layanan Akta Perceraian.

Pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu.

Pemohon memilih tanggal untuk proses berkas oleh petugas.



**BAGAN PROSEDUR PELAYANAN
AKTA PERCERAIAN SECARA TATAP
MUKA LANGSUNG DI KANTOR
DISDUKCAPIL**



		Pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri Kutipan Akta Perceraian dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1(satu) hari setelah pemohon melaksanakan pencatatan Perceraian, kecuali apabila 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	Akta Perceraian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00

- 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;

		<ol style="list-style-type: none"> 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 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan; 6. 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; 7. 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	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>

3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 1 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode etik pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila Akta Perceraian sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>3. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>4. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

13. PENCATATAN KEMATIAN PENDUDUK WNI DAN PENDUDUK ORANG ASING

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

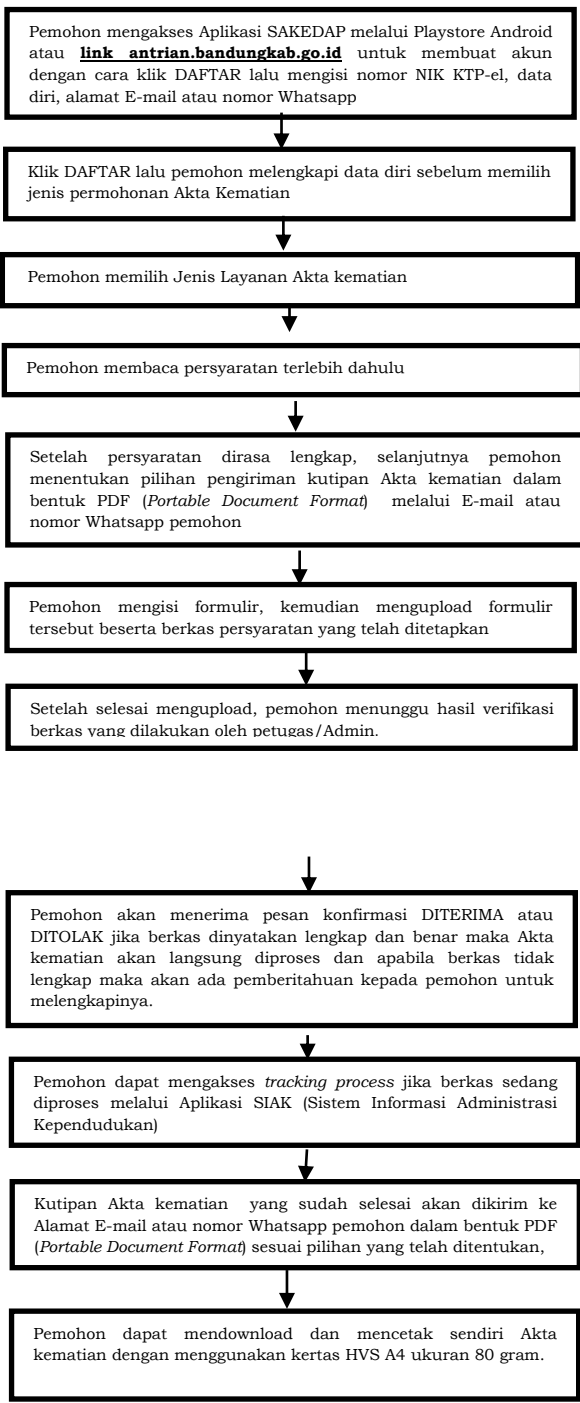
No.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1.	Persyaratan	<p>1. Surat Kematian, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain; b. surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya; c. salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya; d. surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan atau perusahaan pelayaran bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; atau e. surat keterangan kematian dari Perwakilan Republik Indonesia bagi Penduduk yang kematiannya di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. <p>2. Dokumen perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau dokumen perjalanan bagi Orang Asing.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pendaftaran Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengakses Aplikasi SAKEDAP melalui Playstore Android atau link <i>antrian.bandungkab.go.id</i> untuk membuat akun dengan cara klik DAFTAR lalu mengisi nomor NIK KTP-el, data diri, alamat E-mail atau nomor whatsapp; 2. klik DAFTAR lalu Pemohon melengkapi data diri sebelum memilih jenis permohonan Akta Kematian; 3. pemohon memilih jenis layanan Akta Kematian; 4. pemohon membaca persyaratan terlebih dahulu; 5. setelah persyaratan dirasa lengkap, selanjutnya pemohon menentukan pilihan pengiriman Kutipan Akta Kematian dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) melalui E-mail atau nomor whatsapp

		<p>pemohon;</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. pemohon mengisi formulir, kemudian mengupload formulir tersebut beserta berkas persyaratan yang telah ditetapkan; 7. setelah selesai mengupload, pemohon menunggu hasil verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas/Admin; 8. pemohon akan menerima pesan konfirmasi DITERIMA atau DITOLAK, jika berkas dinyatakan lengkap dan benar maka Akta Kematian akan langsung diproses dan apabila berkas tidak lengkap maka akan ada pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapinya; 9. pemohon dapat mengakses <i>tracking process</i> jika berkas sedang diproses melalui Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan); 10. kutipan Akta kematian yang sudah selesai akan dikirim ke Alamat E-mail atau nomor whatsapp pemohon dalam bentuk PDF (<i>Portable Document Format</i>) sesuai dengan pilihan yang telah ditentukan; 11. pemohon dapat mendownload dan mencetak sendiri kutipan Akta kematian dengan menggunakan kertas HVS A4 ukuran 80 gram. <ul style="list-style-type: none"> • layanan penerbitan Akta Kematian untuk Orang Asing belum dapat dilaksanakan secara online. <p>B. Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian Akta Kematian 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 Kematian dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan Akta Kematian, namun jika dinyatakan tidak lengkap berkas akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon
--	--	---

- 4. pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap;
- 5. pemohon menunggu proses penyelesaian Akta Kematian ; dan
- 6. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan Akta Kematian kepada pemohon di loket pengambilan.

BAGAN PROSEDUR PELAYANAN AKTA KEMATIAN SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SAKEDAP (CETAK SENDIRI)



		<p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN AKTA KEMATIAN SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian Akta kematian di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, nomor Whatsapp atau alamat email berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] C --> D["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] C --> E["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar akan diproses"] E --> F["Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap (1 s/d 5 menit)"] F --> G["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] G --> H["Pemohon menunggu proses penyelesaian Akta kematian (15 s/d 30 menit)"] H --> I["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan akta kematian kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin-Kamis :

		08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00
--	--	--

- 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 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan; 6. 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

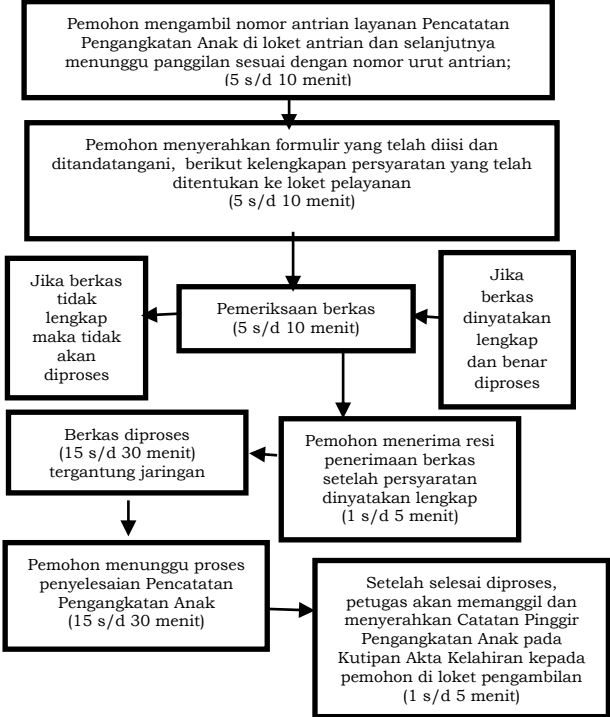
		<p>Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 1 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. adanya kode etik pegawai;</p> <p>3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila Akta Kematian sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam

		berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

14. PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK PENDUDUK WNI DAN ORANG ASING

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran anak; c. KK orang tua angkat; dan d. KTP-e1; atau e. dokumen perjalanan bagi orang tua angkat Orang Asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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;

		<p>5. pemohon menunggu proses penyelesaian catatan pinggir Pengangkatan Anak pada kutipan Akta Kelahiran ; dan</p> <p>6. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan catatan pinggir Pengangkatan Anak pada Kutipan akta Kelahiran kepada pemohon di loket pengambilan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Layanan Pencatatan Pengangkatan anak untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online. <p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p>  <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian layanan Pencatatan Pengangkatan Anak di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] C --> D["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] C --> E["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] E --> F["Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap (1 s/d 5 menit)"] F --> G["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] G --> H["Pemohon menunggu proses penyelesaian Pencatatan Pengangkatan Anak (15 s/d 30 menit)"] H --> I["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Catatan Pinggir Pengangkatan Anak pada Kutipan Akta Kelahiran kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp

		<p>0821 1861 2428</p> <p>4. SMS Getaway ke 08156006060;</p> <p>5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id</p> <p>6. Email Dinas ke <u>Disdukcasip@bandungkab.go.id</u>;</p> <p>7. Facebook ke disdukcasipkabbandung;</p> <p>8. Instagram ke disdukcasipbandung;</p> <p>9. Twitter @disdukcasipbdg;</p> <p>10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan.</p> <p>11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis :</p> <p>08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB</p> <p>b. Jumat :</p> <p>08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara</p>

		<p>Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 1 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. adanya kode etik pegawai; 3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila dokumen administrasi kependudukan sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

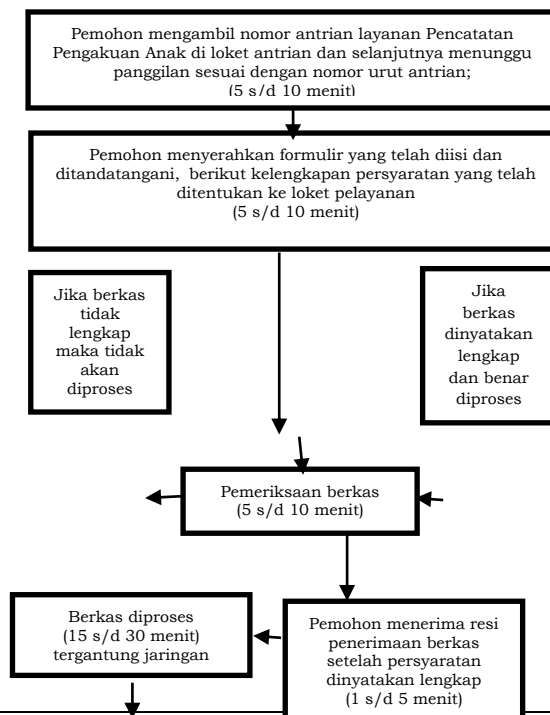
15. PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK PENDUDUK WNI DAN ORANG ASING

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung Orang Asing; b. surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; c. kutipan akta kelahiran anak; d. KK ayah atau ibu; e. KTP-e1; atau f. dokumen perjalanan bagi ibu kandung Orang Asing. <ul style="list-style-type: none"> ● Pencatatan Pengakuan Anak Penduduk di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dilahirkan diluar perkawinan yang sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, dilakukan berdasarkan penetapan pengadilan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :

1. pemohon mengambil nomor antrian layanan pencatatan pengakuan 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 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.
- Layanan Pencatatan Pengakuan anak untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online.

**BAGAN PROSEDUR PELAYANAN
PENCATATAN PENGAKUAN ANAK
SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI
KANTOR DISDUKCAPIL**



		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> Pemohon menunggu proses penyelesaian Pencatatan Pengakuan Anak (15 s/d 30 menit) </div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 20px;"> 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 (1 s/d 5 menit) </div>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis :</p> <p>08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB</p> <p>b. Jumat :</p> <p>08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00</p>

- 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

		<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran,

		<p>formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 1 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. adanya kode etik pegawai;</p> <p>3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila dokumen administrasi kependudukan sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

16. PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK PENDUDUK WNI DAN ORANG ASING

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. kutipan akta kelahiran; b. kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; c. KK orang tua; d. KTP-e1; dan e. dokumen perjalanan bagi ayah atau ibu Orang Asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pencatatan Pengesahan 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 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. <p>▪ layanan pencatatan pengesahan anak untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online.</p> <p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian layanan Pencatatan Pengesahan Anak di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] B --> D["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] </pre>

		<pre> graph TD A[Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)] --> B[Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap (1 s/d 5 menit)] B --> C[Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan] C --> D[Pemohon menunggu proses penyelesaian Pencatatan Pengesahan Anak (15 s/d 30 menit)] D --> E[Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Kutipan Akta Pengesahan Anak dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah diberikan catatan pinggir kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan; 6. 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; 7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.

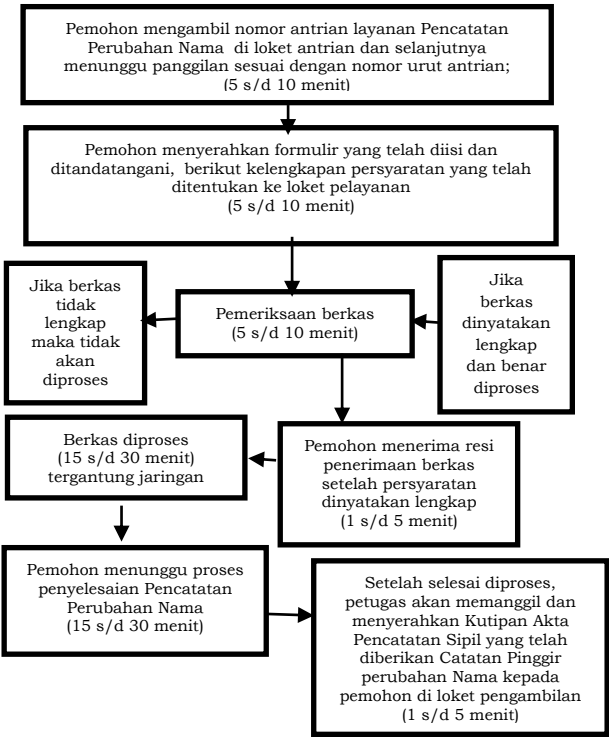
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk. fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ; c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office : 1 Orang 2. Operator : 1 Orang 3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 4. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 5. adanya kode etik pegawai; 6. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila dokumen administrasi kependudukan sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan

		peningkatan kinerja pelayanan.
--	--	--------------------------------

17. PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK WNI DAN ORANG ASING

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. salinan penetapan pengadilan negeri; b. kutipan akta Pencatatan Sipil; c. KK; d. KTP-el; dan e. dokumen perjalanan bagi Orang Asing.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> 1. pemohon mengambil nomor antrian layanan pencatatan perubahan nama 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 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.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Layanan Pencatatan Perubahan Nama untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online.

		<p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p>  <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian layanan Pencatatan Perubahan Nama di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] C --> D["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] C --> E["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] E --> F["Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap (1 s/d 5 menit)"] F --> G["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] G --> H["Pemohon menunggu proses penyelesaian Pencatatan Perubahan Nama (15 s/d 30 menit)"] H --> I["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang telah diberikan Catatan Pinggir perubahan Nama kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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 Perubahan Nama pada Akta Pencatatan Sipil
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan

		ketentuan yang berlaku.
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis :</p> <p>08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB</p> <p>b. Jumat :</p> <p>08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. 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</p>

		<p>Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 1 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. adanya kode etik pegawai;</p> <p>3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila dokumen administrasi kependudukan sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor

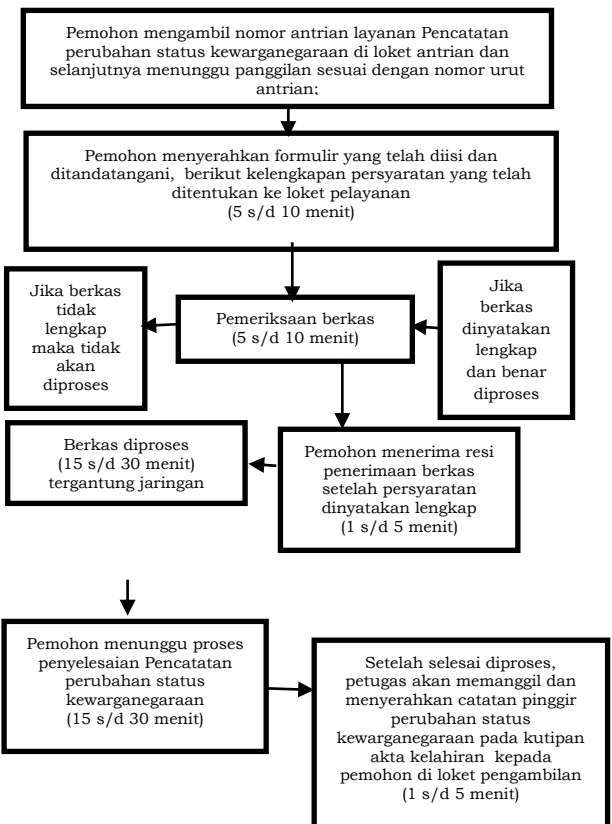
		telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

18. PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN DARI WARGA NEGARA ASING MENJADI WNI

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan dari warga negara asing menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; b. Pencatatan bagi anak yang lahir dari perkawinan campuran, yang telah memilih menjadi WNI atau warga negara asing: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pencatatan perubahan status kewarganegaraan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> 1. petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; 2. kutipan akta Pencatatan Sipil; 3. KK; 4. KTP-e1; dan 5. dokumen perjalanan c. Anak berkewarganegaraan ganda yang memilih menjadi WNI untuk dibuatkan catatan pinggir pada akta kelahiran berstatus WNI, harus memenuhi persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> 1. petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan

		<p>pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. kutipan akta Pencatatan Sipil; 3. KK; dan 4. KTP-e1. <p>d. Anak yang telah memiliki sertifikat bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda dari kantor imigrasi atau perwakilan Republik Indonesia untuk dibuatkan catatan pinggir pada akta kelahiran berstatus WNI dan warga negara asing;</p> <p>e. Anak berkewarganegaraan ganda yang memilih menjadi warga negara asing wajib melapor ke Disdukcapil dengan menyerahkan surat bukti penyerahan dokumen kewarganegaraan dan keimigrasian serta dibuatkan catatan pinggir pada akta kelahiran berstatus warga negara asing ; dan</p> <p>f. Dalam hal anak berkewarganegaraan ganda tidak memilih salah satu kewarganegaraan, anak berkewarganegaraan ganda wajib melapor ke Disdukcapil dengan menyerahkan izin tinggal tetap dan dibuatkan catatan pinggir pada akta kelahiran berstatus warga negara asing.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pencatatan perubahan Status Kewarganeraan 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 Status Kewarganeraan dinyatakan lengkap dan benar, petugas akan memproses pengajuan layanan Pencatatan perubahan Status Kewarganeraan, 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 Status Kewarganeraan; dan 6. setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan catatan

		<p>pinggir perubahan status kewarganegaraan pada kutipan akta kelahiran kepada pemohon di loket pengambilan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Layanan Pencatatan perubahan Status Kewarganegaraan untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online. <p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p>  <pre> graph TD A["Pemohon mengambil nomor antrian layanan Pencatatan perubahan status kewarganegaraan di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urutan antrian;"] --> B["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] C --> D["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] C --> E["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] E --> F["Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap (1 s/d 5 menit)"] F --> G["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] G --> H["Pemohon menunggu proses penyelesaian Pencatatan perubahan status kewarganegaraan (15 s/d 30 menit)"] H --> I["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan catatan pinggir perubahan status kewarganegaraan pada kutipan akta kelahiran kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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 status kewarganegaraan pada Akta Kelahiran dan kutipan akta kelahiran.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428

		<p>4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id 6. Email Dinas ke <u>Disdukcasi@bandungkab.go.id;</u> 7. Facebook ke disdukcasiPkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasiPbandung; 9. Twitter @disdukcasiPbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>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 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara</p>

		<p>Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi;</p> <p>b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ;</p> <p>c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan</p> <p>d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1</p>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 1 Orang</p> <p>2. Operator : 1 Orang</p> <p>3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang</p>

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. adanya kode etik pegawai; 3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila dokumen administrasi kependudukan sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

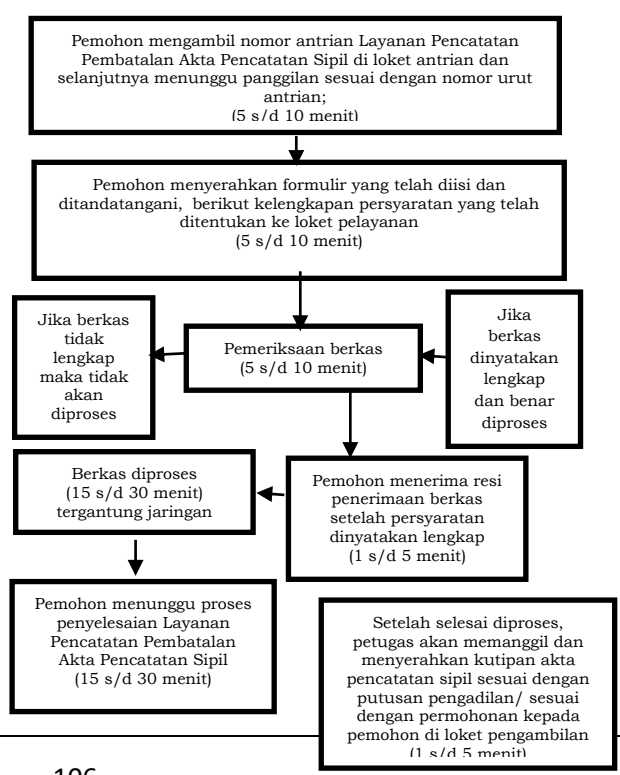
19. PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil melalui pengadilan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; c. KK; dan d. KTP-el. <p>2. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil tanpa melalui pengadilan/ <i>Contrarius actus</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; b. dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan; c. Kk; d. KTP-el; atau e. surat pernyataan tanggung jawab mutlak.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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.

**BAGAN PROSEDUR PELAYANAN
PENCATATAN PEMBATALAN AKTA
PENCATATAN SIPIL SECARA TATAP
MUKA LANGSUNG DI KANTOR
DISDUKCAPIL**



3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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 BIAJA/GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan/ sesuai dengan permohonan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id; 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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

		<p>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;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>4. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan;</p> <p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.</p>
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>tempat parkir, tempat cuci tangan, nomor antrian, ruang tunggu dan kursi tunggu, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk.</p> <p>fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.</p>

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ; disiplin dan taat waktu pelayanan; dan pendidikan formal SMA,D3 dan S1
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> ● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Front Office : 1 Orang Operator : 1 Orang Petugas Adm di Dinas : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); adanya kode etik pegawai; tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila dokumen administrasi kependudukan sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

20. PELAYANAN PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta:

		<p>a. dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil ; dan</p> <p>b. kutipan Akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.</p> <p>2. Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil tanpa permohonan dari subjek akta.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pendaftaran Secara Tatap Muka Langsung melalui Loker (Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pencatatan Pembetulan 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 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. <p>▪ layanan pencatatan pembetulan Akta Pencatatan Sipil untuk saat ini belum dapat dilaksanakan secara online.</p> <p style="text-align: center;">BAGAN PROSEDUR PELAYANAN PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL SECARA TATAP MUKA LANGSUNG DI KANTOR DISDUKCAPIL</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Pemohon mengambil nomor antrian Layanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil di loket antrian dan selanjutnya menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut antrian; (5 s/d 10 menit)</p> </div>

		<pre> graph TD A["Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani, berikut kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan ke loket pelayanan (5 s/d 10 menit)"] --> B["Pemeriksaan berkas (5 s/d 10 menit)"] B --> C["Jika berkas tidak lengkap maka tidak akan diproses"] B --> D["Jika berkas dinyatakan lengkap dan benar diproses"] D --> E["Pemohon menerima resi penerimaan berkas setelah persyaratan dinyatakan lengkap (1 s/d 5 menit)"] E --> F["Berkas diproses (15 s/d 30 menit) tergantung jaringan"] F --> G["Pemohon menunggu proses penyelesaian Layanan Pencatatan Pembedulan Akta Pencatatan Sipil (15 s/d 30 menit)"] G --> H["Setelah selesai diproses, petugas akan memanggil dan menyerahkan kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan/ sesuai dengan permohonan kepada pemohon di loket pengambilan (1 s/d 5 menit)"] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari s/d 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Disdukcapil, kecuali apabila 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 yang telah dibetulkan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak pengaduan; 2. Telp/ Fax ke 022-5892126 3. Nomor Layanan Pengaduan Whatsapp 0821 1861 2428 4. SMS Getaway ke 08156006060; 5. Website Kab Bandung ke casip.bandungkab.go.id 6. Email Dinas ke Disdukcasip@bandungkab.go.id; 7. Facebook ke disdukcasipkabbandung; 8. Instagram ke disdukcasipbandung; 9. Twitter @disdukcasipbdg; 10. Tatap muka langsung melalui Meja Pelayanan Pengaduan. 11. Pengaduan/saran/masukan yang tidak tertangani oleh petugas pelayanan, dilayani melalui mekanisme pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis : 08.00-12.00 WIB 12.00-13.00 WIB (Jam Istirahat) 13.00-16.00 WIB b. Jumat : 08.00-11.30 WIB 11.30-13.00 WIB (Jam Istirahat)

		13.00-16.00
--	--	-------------

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan; 6. 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; 7. 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, meja layanan, lemari baca, toilet umum, toilet disabilitas, ac, layanan khusus disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, koperasi disdukcapil, mushola, fotocopy, alat pemadam kebakaran, formulir isian, aplikasi siak, komputer, printer, atk. fasilitas pendukung : security, customer service, genset, cctv, televisi, ruang informasi dan pengaduan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. terampil mengoperasikan komputer dan Teknologi Informasi; b. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif ; c. disiplin dan taat waktu pelayanan; dan d. pendidikan formal SMA,D3 dan S1
4	Pengawasan Internal	● dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan kematian, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas. ● dilaksanakan secara kontinu. ● konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 1 Orang 2. Operator : 1 Orang 3. Petugas Adm di Dinas : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. adanya kode etik pegawai; 3. tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	● pelayanan online : adanya pesan konfirmasi setelah pemohon melakukan pengajuan. ● pelayanan langsung : apabila dokumen administrasi kependudukan sudah jadi namun belum diambil (tidak lebih dari 1 bulan), akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam berkas permohonan ada nomor telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. briefing staff dan rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. melalui Survey Kepuasan Masyarakat

		(SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
--	--	---

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

TTD

Drs. H. S A L I M I N., M.Si
NIP. 19620111 198603 1 010