



STANDAR PELAYANAN (SP)

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Nomor : 010/DISDUKCAPIL/477/I/2023
Tanggal : 02 Januari 2023

1. Standar Pelayanan Publik Pembuatan Kutipan II Akta (hilang/cacat) online Proses Penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk	Kutipan II Akta (hilang/cacat) Pencatatan Sipil
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Asli Kartu keluarga ;2. Asli KTP el orang tua3. Asli Ktp pemilik akte yang hilang (jika dibutuhkan)4. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau akta asli yang cacat5. Asli buku nikah /akte nikah orang tua6. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran sebagai Pasangan Suami/Isteri(bila dibutuhkan);
3	System, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan dan mengupload permohonan akte kelahiran kutipan II (hilang/cacat) melalui website dukcapil.makassarkota.go.id dengan memasukkan email yang aktif2. Petugas operator melakukan verifikasi berkas, jika lengkap, berkas diterima dan melakukan pengarsipan secara digital,jika tidak, bekas di tolak dengan memberikan keterangan melalui menu progres layanan (ket gagal beserta alasannya)3. Petugas operator melakukan penginputan data akte kutipan II (hilang/cacat) dan selanjutnya

		<p>memberikan informasi ke pemohon melalui progres layanan di website untuk ke kantor dukcapil membawa berkas Akte kelahiran asli dan selanjutnya operator diajukan untuk mendapat approve Kepala dinas</p> <p>4. Setelah mendapat approve Kepala Dinas, petugas operator selanjutnya mengirim secara pdf akte kelahiran kutipan II (hilang/cacat) dan ke email yang didaftarkan oleh pemohon</p>
4	Jangka waktu pelaksanaan	2 (dua) hari kerja (Jika tidak ada gangguan jaringan)
5	Biaya	Gratis berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengaduan 2. Kotak saran 3. website : dukcapil.makassarkota.go.id 4. layanan aduan via WA 081247857878 dan 0821872718871 5. facebook dukcapil_makassar 6. instagram Dukcapil Makassar

**2. Standar pelayanan Publik Pembuatan Kutipan II akta (ganti Nama) online
Proses Pengelolaan Pelayanan Internal organisasi (Manufacturing)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan PP Nomor : 37 tahun 2007 Tentang aturan pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 8. Permendagri No. 2 tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 tahun 2019 tentang Penggunaan Kertas HVS 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tanda Tangan Elektronik (TTE) 11. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 12. Peraturan Walikota Makassar Nomor 14 Tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar
8	Sarana Prasarana/fasilitas	1. Komputer, Printer, meja dan kelengkapannya
9	Jumlah pelaksana	Petugas operator, 2 orang Kepala Dinas, 1 orang

10	Kompetensi pelaksana pelayanan pembuatan Kutipan II akte	Pendidikan formal a. S1 2 orang b. S2 1 orang
11	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh bidang pelayanan pencatatan sipil 2. Dilakukan oleh kepala dinas 3. Konsisten dalam memberikan teguran /sanksi
12	Jaminan pelayanan	Terdapat Maklumat Pelayanan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Nomor 477/565/Dukpil/XI/2016
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersedia alat pemadam api ringan 2. Dokumen yang diterima dijamin asli karena telah di tanda tangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE)
14	Evaluasi Kinerja penyelenggara	Evaluasi berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



MUH. HATIM, S.STP, M.Tr.A.P

Pangkat/Gol. : Pembina Tk.I/ IVb

NIP. :19861017 200602 1 001