



PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LEHONG -BORONG

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

NOMOR : KC.480/13/I/2026

TENTANG

PENETAPAN PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
TAHUN 2026

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjamin mutu pelayanan prima kepada masyarakat maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur memandang perlu adanya Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan;
- b. bahwa untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud dalam huruf a, perlu diberlakukan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur;
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
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 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Indeks Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Dalam Negari Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Menteri Dalam Negari Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Timur (Lembaran daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 127), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai

- Timur Nomor 7 Tahun 2025 tentang Perubahan Keempat Atas peraturan Daerah Kabupaten Manggarai timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Timur (lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2025 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten manggarai Timur Nomor 199);
13. Peraturan Bupati Manggarai Timur Nomor 104 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur (Berita Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2025 Nomor 104);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan
KESATU : **STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR SEBAGAIMANA TERCANTUM DALAM LAMPIRAN KEPUTUSAN YANG MERUPAKAN BAGIAN YANG TIDAK TERPISAH DARI KEPUTUSAN INI;**
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Manggarai Timur meliputi :
- 1. Penerbitan Kartu Keluarga
 - 2. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
 - 3. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Keluar WNI dan Pindah Masuk WNI
 - 4. Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP El)
 - 5. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP El)
 - 6. Penerbitan Akta Kelahiran
 - 7. Penerbitan Akta Perkawinan
 - 8. Penerbitan Akta Perceraian
 - 9. Penerbitan Akta Kematian
 - 10. Penerbitan Akta Pengangkatan Anak
 - 11. Penerbitan Akta Pengakuan Anak
 - 12. Penerbitan Akta Pengesahan Anak
 - 13. Penerbitan Akta Pencatatan Sipil Perubahan
 - 14. Penerbitan Akta Pencatatan Sipil Yang Hilang/Rusak
 - 15. Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan Ramah Kelompok Rentan
 - 16. Pengelolaan Layanan Pengaduan
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam penyelenggaraan Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara/Pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya

Ditetapkan di : Borong
Pada tanggal : 26 Januari 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur,


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KAB. MANGGARAI TIMUR
NOMOR : KC.480/13/I/2026
TANGGAL : 26 Januari 2026

1. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)
A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Syarat Penerbitan Kartu Keluarga Pemula 1. Mengisi Formulir F1.01 2. Foto copy surat Nikah/ Buku Nikah; 3. KTP asli pasangan Suami Istri; 4. KK Asli Orang Tua Suami dan Istri ; B. Syarat Penerbitan Kartu Keluarga Hilang/Rusak 1. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (bagi KK yang hilang); 2. Membawa KK yang rusak; 3. Foto Copy KTP-El. C. Syarat Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Perubahan 1. Lampiran KK Asli; 2. Salinan Keputusan Perceraian dari Pengadilan (bagi yang sudah bercerai) 3. Surat Permandian/ Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Puskesmas/ Dokter/ Penolong Kelahiran lainnya (bagi yang menambah anggota keluarga lainnya; 4. Surat Keterangan Kematian dari Desa/Kelurahan (bagi salah satu anggota keluarga yang telah meninggal dunia); 5. Foto Copy Surat Nikah/ Buku Nikah (bagi salah satu anggota keluarga yang sudah menikah); 6. Surat Keterangan Pindah Keluar dari Desa/Kelurahan (bagi anggota keluarga yang pindah); 7. Foto Copy Surat Pengangkatan Anak (bagi yang mengadopsi anak); 8. Foto Copy Ijazah, Keputusan Penetapan Oleh Pengadilan (bagi yang merubah biodata); 9. Surat Pernyataan Bersedia Menumpang KK bermaterai 10000 bagi famili lain
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Operator menerima berkas permohonan penerbitan KK, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 6. Kepala Dinas Melakukan TTE 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Kartu Keluarga Kepada Pemohon..

		B. Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan KK, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Kartu Keluarga untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Kartu Kelurga dalam bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana pengaduan yang disediakan : a. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; b. Melalui telepon / WA; c. Melalui kotak saran; d. Melalui website; e. Melalui Email ; 2. Prosedur/ mekanisme pengaduan a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; b. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. 3. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama petugas : Albertus Mujur, S.Sos 2 Nomor HP : 082266355886 . 3 Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com . 4 Website : SPAN LAPOR .

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Penduduk dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk; b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, tepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Elektronik, sehingga dijamun keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur,


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

DISDUKCAPILI Kab. Manggarai Timur

2. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Persyaratan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 0 -5 Tahun : 1. Foto Copy Kutipan Akta Kelahiran dan menunjukan Kutipan Akta Kelahiran aslinya; 2. Menunjukan KK Asli Orang Tua/ Wali; 3. Menunjukan KTP-El kedua orang tua/wali B. Persyaratan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 5 – 17 Tahun (-1 hari) : 1. Foto Copy Kutipan Akta Kelahiran dan menunjukan Kutipan Akta Kelahiran aslinya; 2. Menunjukan KK Asli Orang Tua/ Wali; 3. Menunjukan KTP-El kedua orang tua/wali; 4. Pas foto berwarna ukuran 2x3 cm 2 lembar dari anak yang bersangkutan.
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan KIA, mencatatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan TTE; 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 6. Kepala Dinas Melakukan TTE 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) Kepada Pemohon.
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana pengaduan yang disediakan : a. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

		b. Melalui telepon / WA; c. Melalui kotak saran; d. Melalui website; e. Melalui Email ; 2. Prosedur/ mekanisme pengaduan a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; b. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. 3. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama petugas : Albertus Mujur, S.Sos 2 Nomor HP : 082266355886 . 3 Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail .com 4 Website : SPAN LAPOR .
--	--	--

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Penduduk dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk; b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer Pencetakan KIA; - Blangko KIA - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamun keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparaturnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur,


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

3. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT PINDAH (PINDAH DATANG DAN PINDAH KELUAR)

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	A. PINDAH DATANG PENDUDUK 1. Surat Keterangan Pindah Penduduk dari Tempat Asal; 2. KTP Asli dari Tempat asal; 3. Surat Pernyataan Bersedia Numpang KK (bermaterai 10000, bagi yang numpang KK). B. PINDAH KELUAR 1. Kartu Keluarga Asli; 2. Menunjukkan KTP-el Asli.
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Surat Pindah, mencatatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan TTE; 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 6. Kepala Dinas Melakukan TTE 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Surat Pindah Kepada Pemohon. B. Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Surat Pindah, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Surat Pindah untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan

		Dokumen Surat Pindah dalam bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah Penduduk (SKPWNI) untuk yang keluar dan Surat Keterangan Kedatangan untuk Yang masuk
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana pengaduan yang disediakan : a. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; b. Melalui telepon / WA; c. Melalui kotak saran; d. Melalui Email ; e. Melalui Website; 2. Prosedur/ mekanisme pengaduan a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; b. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. 3. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : John Hendrik Bakker, S.Sos petugas 2. Nomor : 085239019169 HP 3. Alamat : dukcapilmatim01@gmail.com Email 4. Website : Span Lapor

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Penduduk dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk; b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamun keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur,


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

4. STANDAR PELAYANAN PEREKAMAN KTP-EL

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Perekaman KTP-el: a. Berusia minimal 17 tahun; b. Foto copy Kartu Keluarga; c. Dokumen Penunjang lainnya (ijazah terakhir/ akta kelahiran); d. Baju berkerah bebas dan rapi.
2.	Prosedur	a. Pemohon mengajukan berkas permohonan; b. Petugas menerima berkas permohonan Perekaman KTP-el, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; c. Pemohon dipanggil untuk perekaman data oleh petugas/operator; d. Operator melakukan perekaman.
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Perekaman KTP-el
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana pengaduan yang disediakan : a. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; b. Melalui telepon / WA; c. Melalui kotak saran; d. Melalui website; e. Melalui Email ; 2. Prosedur/ mekanisme pengaduan a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; b. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. 3. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Yustinus Ervinjaya Hermanto, ST petugas : Benediktus Egor, S.Kom 2. Nomor : HP 3. Alamat : dukcapilmatim01@gmail.com Email 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Penduduk dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk; b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamun keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur.


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

5. STANDAR PELAYANAN PENCETAKAN KTP-EL

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pencetakan KTP-el: a. Foto copy Kartu Keluarga yang telah diperbaharui; b. Dokumen Penunjang lainnya (ijazah terakhir/ akta kelahiran);
2.	Prosedur	a. Pemohon mengajukan berkas permohonan; b. Petugas menerima berkas permohonan Pencetakan KTP-el, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; c. Operator melakukan pencetakan KTP-El.
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	KTP-el
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Lodovikus Yosef San petugas : Herlina Dian Narti, SE 2. Nomor : HP 081314042347 3. Alamat : dukcapilmatim01@gmail.com Email 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Penduduk dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk; b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer Pencetakan KTP-el - Blangko KTP-el - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	d. Dilakukan oleh atasan langsung; e. Dilakukan oleh aparat fungsional; f. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamun keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur,


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19660616 199903 1 004

6. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Syarat Penerbitan Akta Kelahiran 1. Mengisi Formulir F2.05 2. Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Dokter/Puskesmas/Bidan Penolong Kelahiran; 3. Foto copy Surat Permandian bagi yang beragama Katolik dan Kristen; 4. Foto Copy Kutipan Akta Perkawinan/ Buku Nikah/ Surat Nikah Orang Tua; 5. Asli Kartu Keluarga Orang Tua; 6. Foto Copy KTP-El Kedua Orang Tua 7. SPTJM Kebenaran Kelahiran apabila tidak memiliki Surat Keterangan Lahir; 8. SPTJM Kebenaran Pasangan Suami Istri apabila tidak memiliki Akta Perkawinan/Buku Nikah.
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Akta Kelahiran, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; 6. Kepala Dinas Melakukan TTE; 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Akta Kelahiran Kepada Pemohon B.Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Akta Kelahiran, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK;

		5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Akta Kelahiran untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Akta Kelahiran dalam bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Akta Kelahiran
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Ponsianus Weteng, S.Sos petugas 2. Nomor HP : 082246658309 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. e. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana,	- Komputer

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	- Printer; - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamun keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	c. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. d. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur, 4



ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

7. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat Penerbitan Akta Kematian - Mengisi Formulir F2.15; - Surat Keterangan Kematian dari Desa/ Kelurahan - Asli Kartu Keluarga yang meninggal; - Foto copy KTP-El Saksi Kematian; - Asli KTP-El Suami/Istri yang masih hidup; - Foto Copy KTP-El Pelapor; - Asli KTP-El yang meninggal.
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : - Pemohon mengajukan berkas permohonan; - Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Akta Kematian, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; - Operator menginput ke SIAK; - Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); - Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; - Kepala Dinas Melakukan TTE; - Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Akta Kematian Kepada Pemohon B.Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp - Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; - Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Akta Kematian, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; - Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK - Operator menginput ke SIAK; - Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); - Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. - Kepala Dinas Melakukan TTE - Operator Mendownload Dokumen Akta Kematian untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. - Petugas layanan online menerima dan meneruskan

		Dokumen Akta Kematian dalam bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Akta Kematian
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Sefriana Idam, SE petugas 2. Nomor HP : 081353314935 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Formulir F2.05 - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur, 4


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

8. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat Penerbitan Akta Perkawinan 1. Mengisi Formulir F2.12; 2. Surat Nikah dari Pemuka Agama; 3. Asli KTP Keluarga Orang Tua Suami-Istri; 4. Foto Copy KTP Elektronik/ Kartu Keluarga Saksi Nikah; 5. Pas Foto Gandeng berwarna ukuran 4x6 sebanyak 4 (empat) lembar (latar warna biru untuk pernikahan tahun genap dan latar warna merah untuk pernikahan tahun ganjil), berpakaian rapi, tidak bertopi dan tidak menggunakan kaca mata. 6. Foto copy Akta Perceraian/ Akta Kematian dari pasangan sebelumnya bagi yang melangsungkan perkawinan kedua
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Akta Perkawinan, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; 6. Kepala Dinas Melakukan TTE; 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Akta Perkawinan Kepada Pemohon B.Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Akta Perkawinan, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik

		(TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Akta Perkawinan untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Akta Perkawinan dalam bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Akta Perkawinan
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Fransiska Dalima, S.Si petugas 2. Nomor HP : 081237513839 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. f. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana,	- Komputer

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	- Printer; - Formulir F2.12 - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	c. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus d. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamun keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	c. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. d. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur,



9. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERCERAIAN
A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat Penerbitan Akta Perceraian 1. Mengisi Formulir F2.19 (Formulir Pencatatan Perceraian) 2. Salinan Putusan Pengadilan tentang perceraian 3. Asli Kartu Keluarga Pemohon cerai 4. Asli KTP-El Suami Istri 7. ASli Kutipan Akta Perkawinan
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Akta Perceraian, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; 6. Kepala Dinas Melakukan TTE; 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Akta Perceraian Kepada Pemohon B. Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Akta Perceraian, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Akta Perceraian untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Akta Perceraian dalam bentuk pdf kepada

		pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Akta Perceraian
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 3. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 4. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Fransiska Dalima, S.Si petugas 2. Nomor HP : 081237513839 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Formulir F2.119 - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur, 4


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

10. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PENGANGKATAN ANAK

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat Penerbitan Akta Pengangkatan Anak - Mengisi Formulir F2.35 - Penetapan Pengadilan tentang pengangkatan anak - Kutipan Akta Kelahiran - KTP-el Pemohon - Kartu Keluarga Pemohon
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : - Pemohon mengajukan berkas permohonan; - Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Akta Pengangkatan anak, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; - Operator menginput ke SIAK; - Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); - Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; - Kepala Dinas Melakukan TTE; - Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Akta Pengangkatan Anak Kepada Pemohon B.Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp - Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; - Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Akta Pengangkatan Anak, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; - Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK - Operator menginput ke SIAK; - Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); - Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. - Kepala Dinas Melakukan TTE - Operator Mendownload Dokumen Akta Pengangkatan Anak untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. - Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Akta Pengangkatan Anak dalam bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak

	Penyelesaian	berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Akta Pengangkatan Anak
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon /WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Fransiska Dalima, S.Si petugas 2. Nomor HP : 081237513839 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Formulir F2.35 - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	c. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. d. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur,


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

11. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PENGAKUAN ANAK

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat Penerbitan Akta Pengakuan anak 1. Mengisi Formulir F2.35 2. Penetapan Pengadilan tentang pengangkatan anak 3. Kutipan Akta Kelahiran 4. KTP-el Pemohon 5. Kartu Keluarga Pemohon
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Akta Pengakuan Anak, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; 6. Kepala Dinas Melakukan TTE; 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Akta Pengakuan Anak Kepada Pemohon B. Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Akta Pengakuan Anak, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Akta Pengakuan Anak untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Akta Pengakuan Anak dalam bentuk pdf kepada pemohon

3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Akta Pengakuan Anak
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 3. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 4. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Fransiska Dalima, S.Si petugas 2. Nomor HP : 081237513839 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Formulir F2.35 - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparaturnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur,


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

12. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PENGESAHAN ANAK

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat Penerbitan Akta Pengesahan Anak 1. Mengisi Formulir F2.40 2. Surat Pengantar RT dan RW Yang Diketahui Kepala Desa/Lurah 3. Kutipan Akta Kelahiran Anak 4. Kutipan Akta Perkawinan 5. Foto Copy KK dan KTP Pemohon 6. Penetapan Pengadilan (bagi anak yang dilahirkan sebelum pernikahan agama kedua orang tuanya)
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Akta Pengesahan Anak, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; 6. Kepala Dinas Melakukan TTE; 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Akta Pengesahan Anak Kepada Pemohon B.Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Akta Pengesahan Anak, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Akta Pengesahan Anak untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan

		Dokumen Akta Pengesahan Anak dalam bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Akta Pengesahan Anak
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Fransiska Dalima, S.Si petugas 2. Nomor HP : 081237513839 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Formulir F2.40 - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, tepat, dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparaturnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur,


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

13. STANDAR PELAYANAN AKTA PENCATATAN SIPIL PERUBAHAN

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat Pelayanan Akta Pencatatan Sipil Perubahan 1. Lampirkan Akta Catatan Sipil Asli 2. Foto copy Ijasah, Surat Penetapan Pengadilan, Surat Permandian (Bagi Yang Merubah Biodata) 3. KK Asli yang telah diperbaharui;
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Akta Perubahan, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; 6. Kepala Dinas Melakukan TTE; 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Akta Pengesahan Anak Kepada Pemohon B. Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Akta Catatan Sipil Perubahan, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Akta Catatan Sipil Perubahan untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Akta Catatan Sipil Perubahan dalam bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.

4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Akta Catatan Sipil
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Fransiska Dalima, S.Si petugas 2. Nomor HP : 081237513839 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Formulir Akta Catatan Sipil - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	c. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. d. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparaturnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur, 4


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

14. STANDAR PELAYANAN AKTA PENCATATAN SIPIL YANG HILANG/RUSAK

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat Pelayanan Akta Pencatatan Sipil yang Hilang/ Rusak 1. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (bagi Akta Pencatatan Sipil yang hilang); 2. Membawa Akta Pencatatan Sipil yang rusak; 3. Foto Copy KTP-el 4. Foto Copy KK yang sudah diperbaharui
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Akta Catatan Sipil Yang Hilang/rusak, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; 6. Kepala Dinas Melakukan TTE; 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Kepada Pemohon B. Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan penerbitan Akta Catatan Sipil, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Akta Catatan Sipil untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Akta Catatan Sipil Perubahan dalam

		bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Akta Catatan Sipil
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Fransiska Dalima, S.Si petugas 2. Nomor HP : 081237513839 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Formulir Akta Catatan Sipil - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparaturnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur,


ROBERTUS BONAFANTURA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19660616 199903 1 004

15. STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN RAMAH KELOMPOK RENTAN

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat Pelayanan Dokumen Kependudukan Ramah Kelompok Rentan 1. Surat keterangan / Laporan dari pihak yang berwenang; 2. Membawa Dokumen yang berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang bersangkutan; 3. Foto Copy KTP-el 4. Foto Copy KK
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan; 2. Petugas menerima berkas permohonan/ undangan/ informasi jadwal kegiatan Jemput Bola, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; 6. Kepala Dinas Melakukan TTE; 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Kepada Pemohon B.Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE. 7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Akta Catatan Sipil untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas

		Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Administrasi Kependudukan dalam bentuk pdf kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Adminsistrasi Kependudukan
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Fransiska Dalima, S.Si petugas 2. Nomor HP : 081237513839 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Formulir - Jaringan Internet

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet Khusus; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi Roda; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparaturnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur, 4



16. LAYANAN PENGADUAN

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Administratif Pengaduan; 1. Identitas Pelapor: KTP-el atau Kartu Keluarga yang valid; 2. Nomor Kontak: Nomor HP/WhatsApp aktif yang bisa dihubungi oleh petugas pengaduan untuk klarifikasi; 3. Data Pendukung (sesuai kasus), sertakan bukti konkret (screenshot/tangkapan layar, bukti foto, rekaman atau video) atas semua kendala atau masalah yang dihadapi agar bisa langsung dieksekusi oleh tim teknis Disdukcapil
2.	Prosedur	A. Pelayanan Tatap Muka : 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan pengaduan; 2. Petugas menerima berkas permohonan/ bukti konkret (screenshot/tangkapan layar, bukti foto, rekaman atau video), mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Operator menginput ke SIAK; 4. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 5. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE; 6. Kepala Dinas Melakukan TTE; 7. Operator Mencetak dan Menyerahkan Dokumen Kepada Pemohon B. Pelayanan Online Melalui Aplikasi WhatsApp 1. Pemohon Mengajukan berkas permohonan dalam bentuk pdf melalui nomor Whatsapp petugas layanan online dukcapil yang telah ditentukan; 2. Petugas Layanan online Dukcapil menerima berkas permohonan, mencatat dan memverifikasi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut; 3. Setelah diverifikasi dan berkas dinyatakan lengkap, petugas Layanan online meneruskan ke Operator SIAK 4. Operator menginput ke SIAK; 5. Operator mengajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE); 6. Kepala Bidang/ petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi TTE.

		7. Kepala Dinas Melakukan TTE 8. Operator Mendownload Dokumen Akta Catatan Sipil untuk selanjutnya diteruskan kepada petugas Layanan online. 9. Petugas layanan online menerima dan meneruskan Dokumen Penyelesaian Pengaduan kepada pemohon
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 (satu) hari sejak berkas permohonan diterima dalam keadaan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Pelayanan Pengaduan
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Sarana pengaduan yang disediakan : 1. Datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Melalui telepon / WA; 3. Melalui kotak saran; 4. Melalui website; 5. Melalui Email ; b. Prosedur/ mekanisme pengaduan 1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan. c. Petugas pelayanan pengaduan : 1. Nama : Ponsianus Weteng, S.Sos petugas 2. Nomor HP : 082246658309 3. Alamat Email : dukcapilmatim01@gmail.com 4. Website : SPAN LAPOR

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Secara Nasional. d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Komputer - Printer; - Formulir

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Jaringan Internet - Kertas HVS A4 80 Gram - Alat Tulis Kantor - Ruang tunggu; - Toilet Khusus; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi Roda; - Kipas Angin - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan Minimal SLTA b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku c. Mampu dan terampil dalam teknik pengoperasian computer d. Ketelitian dan kedisiplinan
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinue.
5.	Jumlah Pelaksana	1 s/d 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompetensi dibidang tugasnya dengan prilaku pelayanan yang terampil, sepat, tepat dan santun (Senyum, Sapa, Ramah)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Produk Layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus b. Dokumen lengkap dan dibubuhi Tanda Tangan Elektronik, sehingga dijamun keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan terhadap penerapan 14 komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya 1 kali setiap Tahun. b. Evaluasi pengembangan Budaya Kerja Aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan prilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur, 4

