**Lampiran SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta**

**Nomor : 64/KPTS/DKPS/2015**

**Tanggal : 25 September 2015**

# PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan SKPD penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta di bidang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna memberikan kepastian, kesamaan, keseimbangan hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, perlu ditetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

# STANDAR PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

# SPP Penerbitan Kartu Keluarga (KK).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan, 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736), 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8), 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum, 8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum. |
|  | Persyaratan Pelayanan | * Penerbitan KK baru  1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan KK, 3. Izin tinggal tetap bagi OA, 4. Fotokopi buku nikah/akta perkawinan bagi yang menikah, 5. Surat Keterangan Pindah Datang bagi yang kedatangan, 6. Surat keterangan datang dari luar negeri bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.  * Penambahan Anggota Karena Kelahiran  1. Pengantar RT/RW. 2. Formulir permohonan KK, 3. Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan, 4. Kartu Keluarga yang lama, 5. Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit, 6. Fotokopi KK/KTP kedua orang tua, 7. Fotokopi buku nikah kedua orang tua bila sudah menikah  * Penambahan Anggota Karena Numpang KK bagi WNI  1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan KK, 3. Formulir permohonan pindah bagi yang pindah antar kelurahan, 4. Surat Keterangan Pindah Datang bagi yang kedatangan, 5. Kartu Keluarga yang lama, 6. Kartu Keluarga yang ditumpangi, 7. Surat keterangan datang dari luar negeri bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.  * Penambahan Anggota Karena Numpang KK bagi OA  1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan KK, 3. Kartu Keluarga yang lama, 4. Kartu Keluarga yang ditumpangi, 5. Paspor, 6. Izin tinggal tetap, 7. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).  * Pengurangan Anggota Karena Pindah/Meninggal  1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan KK, 3. Formulir permohonan pindah bagi yang pindah, 4. Kartu Keluarga yang lama, 5. Surat Keterangan Kematian bagi yang meninggal  * Penggantian Karena Hilang/Rusak/Cetak Ulang  1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan KK, 3. Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian bagi yang hilang, 4. Kartu Keluarga yang lama bagi yang rusak atau cetak ulang, 5. Fotokopi dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga, 6. Izin tinggal tetap bagi OA. |
|  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | * **Proses di Kelurahan**      1. Pemohon datang ke ketua RT/RW untuk meminta pengantar RT/RW. 2. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya. 3. Penyerahan berkas persyaratan kepada Petugas Registra Kelurahan. 4. Petugas memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. 5. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 6. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut dengan pengisian formulir permohonan sampai ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas untuk dibawa ke Kecamatan/Dindukcapil untuk proses selanjutnya. 7. Pengarsipan berkas formulir. 8. Proses selesai di Kelurahan. 9. Untuk proses yang bersamaan dengan proses perpindahan antar kabupaten/kota, perpindahan antar propinsi, kedatangan antar kabupaten/kota, dan kedatangan antar propinsi maka dilanjutkan ke Dindukcapil. 10. Untuk proses lainnya dilanjutkan ke kecamatan.  * **Proses di Kecamatan/Dindukcapil**      1. Pemohon datang ke Kecamatan/Dindukcapil (sesuai kebutuhan) dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kecamatan/Dindukcapil. 3. Petugas Pelayanan memerika ulang kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. 4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 5. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka diberikan tanda bukti pengambilan kepada pemohon, lalu permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Kartu Keluarga. 6. Kartu Keluarga ditandatangani oleh kepala keluarga, lalu ditandatangani oleh kepala dinas dan dicap basah. 7. Penyerahan dokumen asli KK kepada pemohon, serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan, serta dokumen KK oleh Kecamatan/Dindukcapil sesuai kewenangan. 8. Proses selesai. |
|  | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 4 (empat) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap di instansi penerbit Kartu Keluarga. |
|  | Biaya/Tarif | 1. Biaya Retribusi:   Tidak ada biaya/gratis.   1. Biaya denda keterlambatan pelaporan perubahan susunan keluarga lebih dari 30 (tiga puluh) hari:   WNI : Rp 25.000,00  Orang Asing : Rp 150.000,00 |
|  | Produk Pelayanan | Kartu Keluarga |
|  | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | * **Sarana dan Prasarana**  1. Blanko kartu kendali, 2. Formulir permohonan Kartu Keluarga, 3. Formulir perubahan biodata, 4. Formulir surat pernyataan perubahan biodata, 5. Surat Keterangan Kelahiran, 6. Surat Keterangan Kematian, 7. Blanko kartu keluarga, 8. Slip tanda bukti pengambilan, 9. Cap tanda tangan kepala dinas dan cap dinas, 10. Almari penyimpanan dokumen, 11. Komputer dan printer, 12. Leaflet atau booklet  * **Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kecamatan/kelurahan** |
|  | Kompetensi Pelaksana | 1. Kepala Dinas, 2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, 3. Kepala Seksi Penerbitan KK dan KTP, 4. Petugas Registra Kelurahan, 5. Petugas Pelayanan Kecamatan, 6. Operator SIAK, 7. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.   Keterangan:   1. Setiap personil di atas juga melaksanakan tugas pelayanan untuk jenis lainnya. 2. Dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh atasan langsung, 2. Dilakukan oleh Camat/Lurah setempat, 3. Dilakukan oleh satgas SPIP. |
|  | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan** * Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di:   Email : upik@jogjakota.go.id  SMS : 0812-2780-001  Telepon/Fax : (0274) 561270   * Email : kependudukan@jogjakota.go.id * Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. * Fax : (0274) 555241 * Kotak saran/pengaduan pada masing-masing dinas, kecamatan, atau kelurahan. * **Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:**  1. Cek administrasi, 2. Cek data dan/atau lapangan, 3. Koordinasi internal/eksternal, dan 4. Koordinasi instansi terkait.  * **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** * **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.** |
|  | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, 2. Adanya jaminan bebas dari KKN. |
|  | Jaminan Keamanan Produk | 1. Dokumen Kartu Keluarga dicetak menggunakan kertas khusus, ditandatangani oleh kepala keluarga, ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dicap basah. 2. Dokumen Kartu Keluarga diberi nomor kendali blanko. |
|  | Evaluasi Kinerja Pelaksana | * Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:   1. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.   2. Pengumpulan dan pengolahan data.   3. Analisa data dan evaluasi.   4. Tindak lanjut hasil evaluasi. * Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
|  | Masa Berlaku Dokumen | Berlaku selama tidak ada perubahan susunan anggota keluarga dan/atau perubahan biodata yang terjadi pada anggota keluarga. |
|  | Waktu Pelayanan | * Senin-Kamis:   08.00 - 14.00 WIB   * Jumat:   08.00 - 11.30 WIB  13.00 - 14.00 WIB |

# SPP Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan, 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736), 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8), 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum, 8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum. |
|  | Persyaratan Pelayanan | 1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan KTP-el, 3. Fotokopi Kartu Keluarga, 4. KTP-el lama bagi permohonan penggantian, 5. Menunjukkan KTP-el yang rusak bagi permohonan penggantian karena rusak, 6. Surat keterangan hilang dari kepolisian bagi permohonan penggantian karena hilang,   Keterangan:   1. Data yang dicetak pada KTP-el sama dengan data di dalam Kartu Keluarga. Oleh karenanya, apabila mengajukan perubahan data, hendaknya mengajukan penggantian KK terlebih dahulu. 2. Bagi yang belum memiliki data rekam KTP-el di pusat, harus melakukan perekaman untuk bisa dicetak dokumennya. |
|  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | * **Proses di Kelurahan**      1. Pemohon datang ke ketua RT/RW untuk meminta pengantar RT/RW. 2. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya. 3. Penyerahan berkas persyaratan ke Petugas Registra Kelurahan. 4. Petugas Registra Kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. 5. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 6. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut dengan pengisian formulir permohonan sampai ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas untuk dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya. 7. Pengarsipan berkas formulir. 8. Proses selesai di Kelurahan dan dilanjutkan ke Kecamatan.  * **Proses di Kecamatan**      1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kecamatan. 3. Petugas Pelayanan Kecamatan memeriksa ulang kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. 4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 5. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar; untuk pemohon pertama dan/atau pemohon yang belum memiliki data rekam di pusat, dilaksanakan perekaman biometrik terlebih dahulu. Lalu kepada pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan. Selanjutnya permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). 6. Proses verifikasi dan aktivasi KTP-el dengan mencocokkan sidik jari pemohon dengan data di dalam kartu. 7. Penyerahan dokumen asli KTP-el kepada pemohon, serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan oleh Kecamatan. 8. Proses selesai. |
|  | Jangka Waktu Penyelesaian | 1. Pertama kali/pemula: 7 (tujuh) hari kerja. 2. Penggantian/hilang/rusak: 4 (empat) hari kerja. |
|  | Biaya/Tarif | 1. Biaya retribusi:   Tidak dipungut biaya/gratis.   1. Biaya denda keterlambatan untuk pemula/pertama kali, terlambat 14 (empat belas) hari kerja sejak yang bersangkutan berusia 17 (tujuh belas) tahun atau melaksanakan perkawinan:   WNI : Rp 50.000,00  Orang Asing : Rp 150.000,00 |
|  | Produk Pelayanan | Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) |
|  | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | * **Sarana dan Prasarana** * Blanko kartu kendali, * Formulir permohonan KTP/KTP-el, * Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), * Slip tanda bukti pengambilan, * Almari penyimpanan dokumen, * Komputer dan printer, * Perangkat alat rekam KTP-el beserta pendukungnya, * Printer cetak KTP-el, * Leaflet atau booklet * **Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kecamatan/kelurahan** |
|  | Kompetensi Pelaksana | * Kepala Dinas, * Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, * Kepala Seksi Penerbitan KK dan KTP, * Petugas Registra Kelurahan, * Petugas Pelayanan Kecamatan, * Operator SIAK, * Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.   Keterangan:  Dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Pengawasan Internal | * Dilakukan oleh atasan langsung, * Dilakukan oleh Camat/Lurah setempat, * Dilakukan oleh satgas SPIP. |
|  | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan** * Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di:   Email : upik@jogjakota.go.id  SMS : 0812-2780-001  Telepon/Fax : (0274) 561270   * Email : kependudukan@jogjakota.go.id * Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. * Fax : (0274) 555241 * Kotak saran/pengaduan pada masing-masing dinas, kecamatan, atau kelurahan. * **Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** * Cek administrasi, * Cek data dan/atau lapangan, * Koordinasi internal/eksternal, dan * Koordinasi instansi terkait. * **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** * **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.** |
|  | Jaminan Pelayanan | * Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, * Adanya jaminan bebas dari KKN. |
|  | Jaminan Keamanan Produk | * Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dicetak menggunakan bahan khusus, mengandung informasi pemilik kartu secara digital yang dapat dibaca dengan alat dan aplikasi khusus. * Terdapat proses verifikasi dari *database-center* di Jakarta. |
|  | Evaluasi Kinerja Pelaksana | * Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:   1. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.   2. Pengumpulan dan pengolahan data.   3. Analisa data dan evaluasi.   4. Tindak lanjut hasil evaluasi. * Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
|  | Masa Berlaku Dokumen | Berlaku seumur hidup, selama tidak terdapat perubahan biodata. |
|  | Waktu Pelayanan | Senin-Kamis: 08.00 - 14.00 WIB  Jumat: 08.00 - 11.30 WIB  13.00 - 14.00 WIB |

# SPP Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan, 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736), 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8), 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum, 8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum. |
|  | Persyaratan Pelayanan | 1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan Kartu Identitas Anak (KIA), 3. Fotokopi Kartu keluarga, 4. KIA lama bagi yang perpanjangan, 5. KIA yang rusak bagi yang penggantian karena rusak, 6. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian bagi permohonan karena hilang, 7. Pas foto 3x4 1 lembar, warna latar disesuaikan dengan tahun lahir (merah: ganjil, biru: genap) bagi yang berusia 4 (empat) tahun ke atas. |
|  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | * **Proses di Kelurahan**      1. Pemohon datang ke ketua RT/RW untuk meminta pengantar RT/RW. 2. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya. 3. Penyerahan berkas persyaratan kepada Petugas Registra Kelurahan. 4. Petugas Registra Kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. 5. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 6. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut dengan pengisian formulir permohonan sampai ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas untuk dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya. 7. Pengarsipan berkas formulir. 8. Proses selesai di Kelurahan dan dilanjutkan ke Kecamatan.  * **Proses di Kecamatan**      1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kecamatan. 3. Petugas Pelayanan Kecamatan memerika ulang kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. 4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 5. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan. Selanjutnya permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Kartu Identitas Anak (KIA). 6. Penyerahan dokumen asli KIA kepada pemohon, serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan oleh Kecamatan. 7. Proses selesai. |
|  | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 4 (empat) hari kerja. |
|  | Biaya/Tarif | Biaya Retribusi: Tidak ada biaya/gratis. |
|  | Produk Pelayanan | Kartu Identitas Anak |
|  | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | * **Sarana dan Prasarana** * Blanko kartu kendali, * Formulir permohonan KIA, * Blanko Kartu Identitas Anak, * Slip tanda bukti pengambilan, * Almari penyimpanan dokumen, * Komputer dan printer, * Leaflet atau booklet * **Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kecamatan/kelurahan** |
|  | Kompetensi Pelaksana | 1. Kepala Dinas, 2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, 3. Kepala Seksi Penerbitan KK dan KTP, 4. Petugas Registra Kelurahan, 5. Petugas Pelayanan Kecamatan, 6. Operator SIAK, 7. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.   Keterangan:  Dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Pengawasan Internal | * Dilakukan oleh atasan langsung, * Dilakukan oleh Camat/Lurah setempat, * Dilakukan oleh satgas SPIP. |
|  | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan** * Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di:   Email : upik@jogjakota.go.id  SMS : 0812-2780-001  Telepon/Fax : (0274) 561270   * Email : kependudukan@jogjakota.go.id * Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. * Fax : (0274) 555241 * Kotak saran/pengaduan pada masing-masing dinas, kecamatan, atau kelurahan. * **Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** * Cek administrasi, * Cek data dan/atau lapangan, * Koordinasi internal/eksternal, dan * Koordinasi instansi terkait. * **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** * **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.** |
|  | Jaminan Pelayanan | * Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, * Adanya jaminan bebas dari KKN. |
|  | Jaminan Keamanan Produk | * Dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) dicetak menggunakan kertas khusus ditandatangani oleh Kepala Dinas dan cap dinas. * Data pencetakan tersimpan di basis data. |
|  | Evaluasi Kinerja Pelaksana | * Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:   1. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.   2. Pengumpulan dan pengolahan data.   3. Analisa data dan evaluasi.   4. Tindak lanjut hasil evaluasi. * Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
|  | Masa Berlaku Dokumen | Berlaku selama 5 (lima) tahun. |
|  | Waktu Pelayanan | * Senin-Kamis: 08.00 - 14.00 WIB * Jumat: 08.00 - 11.30 WIB   13.00 - 14.00 WIB |

# SPP Penerbitan Surat Keterangan Pindah.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan, 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736), 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8), 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum, 8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum. |
|  | Persyaratan Pelayanan | 1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan pindah bagi yang pindah, 3. Kartu Keluarga, 4. KTP-el bagi yang sudah memiliki, 5. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian/kecamatan/kelurahan bagi yang kehilangan, 6. Pas foto 3x4 cm 3 lembar berwarna sesuai dengan tahun lahir (merah:gasal, biru:genap). |
|  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | * **Proses di Kelurahan**      1. Pemohon datang ke ketua RT/RW untuk meminta pengantar RT/RW. 2. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya. 3. Penyerahan berkas persyaratan kepada Petugas Registra Kelurahan. 4. Petugas Registra Kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.  * Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. * Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut dengan pengisian formulir permohonan sampai ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas untuk dibawa ke Kecamatan/Dindukcapil untuk proses selanjutnya.  1. Pengarsipan berkas formulir. 2. Proses selesai di Kelurahan. 3. Untuk perpindahan dalam satu kelurahan, perpindahan antar kelurahan dalam satu kecamatan, dan perpindahan antar kecamatan; proses dilanjutkan ke Kecamatan. 4. Untuk perpindahan antar kabupaten/kota dan perpindahan antar propinsi; proses dilanjutkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.  * **Proses di Kecamatan/Dindukcapil**      1. Pemohon datang ke Kecamatan/Dindukcapil (sesuai kebutuhan) dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kecamatan/Dindukcapil. 3. Petugas Pelayanan Kecamatan/Dindukcapil memerika ulang kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. 4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 5. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka kepada pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan/kuitansi retribusi SIAK. Selanjutnya permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Surat Keterangan Pindah dan Surat Keterangan Biodata. 6. Surat Keterangan Pindah dan Surat Keterangan Biodata ditempel foto pemohon dan ditandatangani oleh pemohon. 7. Untuk perpindahan dalam satu kelurahan, perpindahan antar kelurahan dalam satu kecamatan, dan perpindahan antar kecamatan, Surat Keterangan Pindah ditandatangani oleh Camat dan dicap basah. 8. Untuk perpindahan antar kabupaten/kota dan perpindahan antar propinsi, Surat Keterangan Pindah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dicap basah. 9. Surat Keterangan Biodata ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dicap basah. 10. Penyerahan dokumen Surat Keterangan Pindah dan Surat Keterangan Biodata kepada pemohon; serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan, serta dokumen KK oleh Kecamatan/Dindukcapil sesuai kewenangan. 11. Proses selesai. |
|  | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 4 (empat) hari kerja setelah persyaratan lengkap dan benar diterima di kantor penerbitan dokumen. |
|  | Biaya/Tarif | Biaya Retribusi: Tidak ada biaya/gratis. |
|  | Produk Pelayanan | 1. Surat Keterangan Pindah, 2. Surat Keterangan Biodata. |
|  | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | * **Sarana dan Prasarana** * Blanko kartu kendali, * Formulir permohonan pindah, * Blanko cetak pindah, * Pena untuk tanda tangan, * Cap dinas dan/atau cap kecamatan, * Slip tanda bukti pengambilan, * Almari penyimpanan dokumen, * Komputer dan printer, * Leaflet atau booklet * **Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kecamatan/kelurahan** |
|  | Kompetensi Pelaksana | 1. Kepala Dinas, 2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, 3. Kepala Seksi Perpindahan Penduduk, 4. Petugas Registra Kelurahan, 5. Petugas Pelayanan Kecamatan/Dindukcapil, 6. Operator SIAK, 7. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.   Keterangan:  Dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Pengawasan Internal | * Dilakukan oleh atasan langsung, * Dilakukan oleh Camat/Lurah setempat, * Dilakukan oleh satgas SPIP. |
|  | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan** * Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di:   Email : upik@jogjakota.go.id  SMS : 0812-2780-001  Telepon/Fax : (0274) 561270   * Email : kependudukan@jogjakota.go.id * Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. * Fax : (0274) 555241 * Kotak saran/pengaduan pada masing-masing dinas, kecamatan, atau kelurahan. * **Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** * Cek administrasi, * Cek data dan/atau lapangan, * Koordinasi internal/eksternal, dan * Koordinasi instansi terkait. * **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** * **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada** |
|  | Jaminan Pelayanan | * Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, * Adanya jaminan bebas dari KKN. |
|  | Jaminan Keamanan Produk | * Dokumen Surat Keterangan Pindah dicetak menggunakan kertas khusus ditandatangani oleh pemohon, lalu ditandatangani oleh Camat/Kepala Dinas dan dicap basah. * Dokumen Surat Keterangan Biodata dicetak menggunakan kertas khusus ditandatangani oleh pemohon, lalu ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dicap basah. * Data pencetakan tersimpan di basis data. |
|  | Evaluasi Kinerja Pelaksana | * Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:   1. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.   2. Pengumpulan dan pengolahan data.   3. Analisa data dan evaluasi.   4. Tindak lanjut hasil evaluasi. * Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
|  | Masa Berlaku Dokumen | Berlaku selama 30 (tiga puluh) hari kerja. |
|  | Waktu Pelayanan | * Senin-Kamis: 08.00 - 14.00 WIB * Jumat: 08.00 - 11.30 WIB   13.00 - 14.00 WIB |

# SPP Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan, 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736), 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8), 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum, 8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum. |
|  | Persyaratan Pelayanan | 1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan KK, 3. Formulir permohonan KTP-el bagi yang wajib KTP, 4. Formulir permohonan KIA bagi yang tidak wajib KTP, 5. Formulir permohonan pindah datang, 6. Surat Keterangan Pindah dari daerah asal, 7. Surat Keterangan Biodata dari daerah asal, 8. Kartu Keluarga yang ditumpangi bagi yang akan menumpang, 9. Fotokopi dokumen pendukung, seperti: fotokopi akta kelahiran, fotokopi buku nikah/akta perkawinan, fotokopi akta perceraian, fotokopi akta kematian, fotokopi ijazah, dlsb bila diperlukan |
|  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | * **Proses di Kelurahan**      1. Pemohon datang ke ketua RT/RW untuk meminta pengantar RT/RW. 2. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 3. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Registra Kelurahan. 4. Petugas Registra Kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. 5. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 6. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut dengan pengisian formulir permohonan sampai ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas untuk dibawa ke Kecamatan/Dindukcapil untuk proses selanjutnya. 7. Pengarsipan berkas formulir. 8. Proses selesai di Kelurahan. 9. Untuk kedatangan dalam satu kelurahan, kedatangan antar kelurahan dalam satu kecamatan, dan kedatangan antar kecamatan; proses dilanjutkan ke Kecamatan. 10. Untuk kedatangan antar kabupaten/kota dan kedatangan antar propinsi; proses dilanjutkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.  * **Proses di Kecamatan/Dindukcapil**      1. Pemohon datang ke Kecamatan/Dindukcapil (sesuai kebutuhan) dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kecamatan/Dindukcapil. 3. Petugas memerika ulang kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan. 4. Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 5. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka kepada pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan. Selanjutnya permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Surat Keterangan Pindah Datang. 6. Surat Keterangan Pindah Datang ditandatangani oleh pemohon.  * Untuk kedatangan dalam satu kelurahan, kedatangan antar kelurahan dalam satu kecamatan, dan kedatangan antar kecamatan, Surat Keterangan Pindah ditandatangani oleh Camat dan dicap basah. * Untuk kedatangan antar kabupaten/kota dan kedatangan antar propinsi, Surat Keterangan Pindah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dicap basah.   g Penyerahan dokumen Surat Keterangan Pindah Datang kepada pemohon; serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan, serta dokumen KK oleh Kecamatan/Dindukcapil sesuai kewenangan.  H Proses selesai. |
|  | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 4 (empat) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap di instansi penerbit. |
|  | Biaya/Tarif | 1. Biaya Retribusi: Tidak ada biaya/gratis. 2. Biaya denda keterlambatan pelaporan pindah datang lebih dari 30 (tiga puluh) hari kerja:   WNI : Rp 150.000,00  Orang Asing : Rp 450.000,00 |
|  | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Pindah Datang. |
|  | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | * **Sarana dan Prasarana**  1. Blanko kartu kendali, 2. Formulir permohonan pindah datang, 3. Blanko cetak pindah datang, 4. Pena untuk tanda tangan, 5. Cap dinas dan/atau cap kecamatan, 6. Slip tanda bukti pengambilan, 7. Almari penyimpanan dokumen, 8. Komputer dan printer, 9. Leaflet atau booklet  * **Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kecamatan/kelurahan** |
|  | Kompetensi Pelaksana | * Kepala Dinas, * Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, * Kepala Seksi Perpindahan Penduduk, * Petugas Registra Kelurahan, * Petugas Pelayanan Kecamatan/Dindukcapil, * Operator SIAK, * Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.   Keterangan:  Dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Pengawasan Internal | * Dilakukan oleh atasan langsung, * Dilakukan oleh Camat/Lurah setempat, * Dilakukan oleh satgas SPIP. |
|  | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan** * Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di:   Email : upik@jogjakota.go.id  SMS : 0812-2780-001  Telepon/Fax : (0274) 561270   * Email : kependudukan@jogjakota.go.id * Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. * Fax : (0274) 555241 * Kotak saran/pengaduan pada masing-masing dinas, kecamatan, atau kelurahan. * **Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** * Cek administrasi, * Cek data dan/atau lapangan, * Koordinasi internal/eksternal, dan * Koordinasi instansi terkait. * **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** * **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.** |
|  | Jaminan Pelayanan | * Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, * Adanya jaminan bebas dari KKN. |
|  | Jaminan Keamanan Produk | * Dokumen Surat Keterangan Pindah dicetak menggunakan kertas khusus ditandatangani oleh pemohon, lalu ditandatangani oleh Camat/Kepala Dinas dan dicap basah. * Dokumen Surat Keterangan Biodata dicetak menggunakan kertas khusus ditandatangani oleh pemohon, lalu ditandatangani oleh Kepala Dinas dan dicap basah. * Data pencetakan tersimpan di basis data. |
|  | Evaluasi Kinerja Pelaksana | * Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:   1. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.   2. Pengumpulan dan pengolahan data.   3. Analisa data dan evaluasi.   4. Tindak lanjut hasil evaluasi. * Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
|  | Masa Berlaku Dokumen | Berlaku selama 30 (tiga puluh) hari kerja. |
|  | Waktu Pelayanan | * Senin-Kamis: 08.00 - 14.00 WIB * Jumat:   08.00 - 11.30 WIB  13.00 - 14.00 WIB |

# SPP Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan, 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736), 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8), 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 7. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum, 8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum.33 |
|  | Persyaratan Pelayanan | 1. Pengantar RT/RW, 2. Formulir permohonan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), 3. Fotokopi KTP-el bagi yang wajib KTP, 4. Fotokopi Kartu Pelajar/Mahasiswa bagi yang berstatus pelajar/mahasiswa, 5. Fotokopi Kartu Keluarga yang ditempati/penanggung jawab pondokan, 6. SKTS lama bagi yang perpanjangan (khusus pelajar/mahasiswa); sedangkan bagi selain pelajar/mahasiswa tidak bisa diperpanjang. 7. Pas foto 3x4 cm 3 (tiga) lembar dengan tampak wajah meliputi 70% (tujuh puluh persen). |
|  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | * **Proses di Kelurahan**      1. Pemohon datang ke ketua RT/RW untuk meminta pengantar RT/RW. 2. Pemohon datang ke kelurahan dengan membawa berkas persyaratannya. 3. Penyerahan berkas persyaratan kepada Petugas Registra Kelurahan. 4. Petugas Registra Kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.  * Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. * Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut dengan pengisian formulir permohonan sampai ditandatangani oleh Lurah, dan setelahnya berkas untuk dibawa ke Kecamatan untuk proses selanjutnya.  1. Pengarsipan berkas formulir. 2. Proses selesai di Kelurahan dan dilanjutkan ke Kecamatan.  * **Proses di Kecamatan**      1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2. Penyerahan berkas permohonan kepada Petugas Pelayanan Kecamatan. 3. Petugas memerika ulang kelengkapan dan kebenaran berkas/dokumen permohonan.  * Jika berkas/dokumen permohonan tidak lengkap dan benar, maka permohonan akan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. * Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka kepada pemohon akan diberikan tanda bukti pengambilan. Selanjutnya permohonan akan diproses lebih lanjut sampai diterbitkan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS).  1. Penyerahan dokumen asli SKTS kepada pemohon, serta pengarsipan berkas formulir dan persyaratan oleh Kecamatan. 2. Proses selesai. |
|  | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 4 (empat) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap di instansi penerbit. |
|  | Biaya/Tarif | Biaya Retribusi:  Tidak ada biaya/gratis. |
|  | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Tinggal Sementara |
|  | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | * **Sarana dan Prasarana** * Blanko kartu kendali, * Formulir permohonan KIA, * Blanko Kartu Identitas Anak, * Slip tanda bukti pengambilan, * Almari penyimpanan dokumen, * Komputer dan printer, * Leaflet atau booklet * **Fasilitas pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di kecamatan/kelurahan** |
|  | Kompetensi Pelaksana | * Kepala Dinas, * Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, * Kepala Seksi Penerbitan KK dan KTP, * Petugas Registra Kelurahan, * Petugas Pelayanan Kecamatan, * Operator SIAK, * Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.   Keterangan:  Dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Pengawasan Internal | * Dilakukan oleh atasan langsung, * Dilakukan oleh Camat/Lurah setempat, * Dilakukan oleh satgas SPIP. |
|  | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil kecamatan/kelurahan. |
|  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan** * Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di:   Email : upik@jogjakota.go.id  SMS : 0812-2780-001  Telepon/Fax : (0274) 561270   * Email : kependudukan@jogjakota.go.id * Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. * Fax : (0274) 555241 * Kotak saran/pengaduan pada masing-masing dinas, kecamatan, atau kelurahan. * **Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** * Cek administrasi, * Cek data dan/atau lapangan, * Koordinasi internal/eksternal, dan * Koordinasi instansi terkait. * **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** * **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.** |
|  | Jaminan Pelayanan | * Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, * Adanya jaminan bebas dari KKN. |
|  | Jaminan Keamanan Produk | * Dokumen Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dicetak menggunakan kertas khusus ditandatangani oleh Kepala Dinas dan cap dinas. * Data pencetakan tersimpan di basis data. |
|  | Evaluasi Kinerja Pelaksana | * Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:   1. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.   2. Pengumpulan dan pengolahan data.   3. Analisa data dan evaluasi.   4. Tindak lanjut hasil evaluasi. * Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
|  | Masa Berlaku Dokumen | Berlaku selama 1 (satu) tahun. |
|  | Waktu Pelayanan | * Senin-Kamis: 08.00 - 14.00 WIB * Jumat: 08.00 - 11.30 WIB  1. - 14.00 WIB |

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK DOKUMEN PENCATATAN SIPIL.

# SPP Penerbitan Akta Kelahiran.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736); 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8); 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor No. 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
|  | Persyaratan Pelayanan | **Persyaratan Umum terdiri:**   * + 1. Asli Surat Kelahiran dari Rumah Sakit/Rumah Sakit Bersalin/Puskesmas/ Poliklinik/Dokter Bidan/Penolong Kelahiran atau dari Pilot Pesawat Terbang/ Nakhoda kapal laut;     2. Asli Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan;     3. Fotokopi Surat Nikah orang tua dilegalisir di KUA/ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.     4. Fotokopi KTP Orang Tua;     5. Fotokopi Kartu Keluarga Orang Tua     6. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi pelaporan yang memenuhi syarat (minimal berumur 21 tahun atau sudah kawin);     7. Surat Kuasa bermaterai cukup bagi yang dikuasakan;     8. Bagi Orang Asing dilengkapi fotokopi Paspor dan atau KITAS/ KITAP (dilegalisir).   Masing-masing 1 (satu) lembar.  Persyaratan Khusus   * Bagi yang pelaporannya terlambat lebih dari 60 hari kerja sejak kelahiran Melampirkan Keputusan Kepala Instansi Pelaksana. * Bagi anak yang proses kelahiran dan orang tuanya tidak diketahui keberadaannya membawa Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian |
|  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | **PROSEDUR PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN AKTA KELAHIRAN**  **2. Pendaftaran**  **3. Pemeriksaan Berkas, validasi data dan penandatanganan register**  **7. Selesai**  **6 . Penyerahan Kutipan Akta kepada Pemohon**  **5. Pengarsipan Register Akta kelahiran**  **4. Proses Penerbitan dan Penadatangan Akta kelahiran**                    **Keterangan bagan :**   1. Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian 2. Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku pendaftaran kelahiran 3. Petugas memanggil pemohon akta serta 2(dua) orang saksi untuk tanda tangan di buku register kelahiran dan menyerahankan tanda bukti pengambilan kutipan akta; 4. Penandatanganan Kutipan Akta Kelahiran 5. Pengarsipan Register Akta Kelahiran 6. Penyerahan Kutipan akta kelahiran kepada pemohon sesuai batas waktu penyelesaian pengurusan dokumen akta. 7. Proses Selesai |
|  | Jangka waktu penyelesaian | Maksimal 4 (empat) hari kerja. |
|  | Biaya/tarif | 1. Biaya retribusi : tidak membayar 2. Biaya denda bagi yang terlambat melapor melebihi 60 hari kerja :  * Penduduk Kota Yogyakarta dikenakan denda sebesar Rp. 50.000,00 * Penduduk orang asing dikenakan denda sebesar Rp 250.000,00 * Orang asing sebesar Rp. 500.000,00 |
|  | Produk Pelayanan | Kutipan Akta Kelahiran |
|  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | * **Sarana dan Prasarana**:  1. Blanko kartu kendali 2. Blanko formulir kelahiran 3. Blanko kutipan akta kelahiran 4. Slip Tanda Bukti Pengambilan 5. Pulpen tanda tangan/tinta 6. Cap dinas 7. Alat tulis kantor 8. Meja kursi kerja 9. Almari Penyimpanan dokumen 10. Almari penyimpanan kutipan akta kelahiran 11. Papan informasi 12. Materi informasi 13. Lampu penerangan 14. Ruang tunggu 15. Tempat parkir 16. Pesawat telepon dan Computer dan printer 17. Sound system  * **Fasilitas Pendukung:** * Kotak saran * Koran/bahan bacaan * TV Kabel * Water dispenser * Akses bagi dissabilitas * Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR) * Ruang Laktasi * Toilet umum |
|  | Kompetensi Pelaksana | 1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Ka. Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian 4. Penelaah Akta Kelahiran 5. Penatalaksana Akta Kelahiran 6. Penatalaksanaan Penulisan Register 7. Pengentry Data Kelahiran Pendistribusi 8. Penatalaksana Kearsipan |
|  | Pengawasan internal | * + 1. Dilakukan oleh atasan langsung     2. Dilakukan oleh tim audit internal |
|  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan,Saran dan Masukan**:  1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) di [*upik@jogjakota.go.id*](mailto:upik@jogjakota.go.id) 2. E-mail: [kependudukan@jogjakota.go.id](mailto:kependudukan@jogjakota.go.id) 3. Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. 4. Kotak saran/pengaduan. 5. Formulir survey IKM.  * **Penanganan Pengaduan** **melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut** :  1. Cek administrasi; 2. Cek data dan/atau lapangan; 3. Koordinasi internal /eksternal; 4. Koordinasi instansi terkait.  * **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** * **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada**. |
|  | Jumlah Pelaksana | 8 (delapan) orang |
|  | Jaminan pelayanan | 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. |
|  | Jaminan keamanan produk | 1. Dokumen Kutipan Akta Kelahiran dicetak menggunakan kertas khusus dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah. 2. Dokumen Register Akta Kelahiran dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah serta disimpan dalam jangka waktu tidak terbatas di ruang arsip. |
|  | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: 2. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependududkan secara acak akan diberikan formulir IKM untuk diisi. 3. Pengumpulan dan pengolahan data. 4. Analisa data dan evaluasi. 5. Tindak lanjut hasil evaluasi. 6. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
| 1. 15. | Masa Berlaku Dokumen | Selamanya |
| 1. 16. | Waktu Pelayanan | * Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB * Jumat : 08.00 – 11.30 WIB  1. – 14.00 WIB |

1. **SPP Penerbitan Akta Kematian**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8); 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor No. 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
|  | Persyaratan Pelayanan | * + 1. Asli Surat Kematian dari Rumah Sakit/Puskesmas/Poliklinik/Pengadilan.     2. Asli Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan;     3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK yang meninggal dan Kartu Keluarga ahli waris);     4. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi pelaporan yang memenuhi syarat (minimal berumur 21 tahun atau sudah kawin);     5. Surat Kuasa bermaterai cukup bagi yang dikuasakan;     6. Bagi Orang Asing dilengkapi Fotokopi Paspor dan atau KITAS/ KITAP (dilegalisir). |
|  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | **PROSEDUR PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN AKTA KEMATIAN**  **2. Pendaftaran**  **3. Pemeriksaan Berkas dan validasi data**  **4. penandatanganan register**  **8. Selesai**  **7 . Penyerahan Kutipan Akta kepada Pemohon**  **6. Pengarsipan Register Akta Kematian**  **5. Proses Penerbitan DanPenadatangan Akta kematian**                        **Keterangan bagan :**   1. Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian. 2. Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku. 3. Pemeriksaan berkas dan validasi data 4. Petugas memanggil pemohon serta 2 (dua) orang saksi pencatatan untuk tanda tangan di register kematian. 5. Petugas menyerahankan tanda bukti pendaftaran dan pengambialan kutipan akta. 6. Pengarsipan Register Akta Kematian 7. Penyerahan Kutipan akta Kematian kepada pemohon sesuai batas waktu penyelesaian pengurusan dokumen akta. 8. Proses Selesai. |
|  | Jangka waktu penyelesaian | Maksimal 4 (empat) hari kerja. |
|  | Biaya/tarif | * Biaya retribusi : tidak membayar * Biaya denda bagi yang terlambat melapor melebihi 30 hari kerja : * Penduduk Kota Yogyakarta dikenakan denda sebesar Rp. 50.000,00 * Penduduk orang asing dikenakan denda sebesar Rp 250.000,00 * Orang asing sebesar Rp. 500.000,00 |
|  | Produk Pelayanan | Kutipan Akta Kematian |
|  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | **Sarana dan Prasarana**:   * Blanko kartu kendali * Blanko formulir Kematian * Blanko kutipan akta Kematian * Slip Tanda Bukti Pengambilan * Pulpen tanda tangan/tinta * Cap dinas * Alat tulis kantor * Meja kursi kerja * Almari Penyimpanan dokumen * Almari penyimpanan kutipan akta Kematian * Papan informasi * Materi informasi * Lampu penerangan * Ruang tunggu * Tempat parkir * Pesawat telepon, komputer, dan printer * Sound system * **Fasilitas Pendukung:** * Kotak saran * Koran/bahan bacaan * TV Kabel * Water dispenser * Akses bagi dissabilitas * Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR) * Ruang Laktasi * Toilet umum |
|  | Kompetensi Pelaksana | * Kepala Dinas * Kepala Bidang Pencatatan Sipil * Ka. Seksi Pelayanan Akta kelahiran dan Kematian * Penelaah Akta Kematian * Penatalaksana Akta Kematian * Penatalaksanaan Penulisan Register * Pengentry Data Kematian Pendistribusi * Penatalaksana Kearsipan |
|  | Pengawasan internal | * + - Dilakukan oleh atasan langsung.     - Dilakukan oleh satgas SPIP. |
|  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | **Sarana Pelayanan Pengaduan,Saran dan Masukan**:   * Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) di [*upik@jogjakota.go.id*](mailto:upik@jogjakota.go.id) * E-mail: [kependudukan@jogjakota.go.id](mailto:kependudukan@jogjakota.go.id); * Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. * Kotak saran/pengaduan. * Formulir survey IKM. * **Penanganan Pengaduan** **melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut** : * Cek administrasi; * Cek data dan/atau lapangan; * Koordinasi internal /eksternal; * Koordinasi instansi terkait. |
|  | Jumlah Pelaksana | 8 (delapan) orang |
|  | Jaminan pelayanan | * Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. * Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. |
|  | Jaminan keamanan produk | * Dokumen Kutipan Akta Kematian dicetak menggunakan kertas khusus dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah. * Dokumen Register Akta Kematian dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah serta disimpan dalam jangka waktu tidak terbatas di ruang arsip. |
|  | Evaluasi kinerja Pelaksana | * + - 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: * Setiap pemohon penerbitan dokumen kependududkan secara acak akan diberikan formulir IKM untuk diisi. * Pengumpulan dan pengolahan data. * Analisa data dan evaluasi. * Tindak lanjut hasil evaluasi.   + - 1. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
|  | Masa Berlaku Dokumen | Selamanya |
|  | Waktu Pelayanan | * Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB * Jumat : 08.00 – 11.30 WIB   13.00 – 14.00 WIB |

* + - 1. **SPP Penerbitan Akta Perkawinan.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736); 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8); 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor No. 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
| 1. 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Testimonium perkawinan atau surat keterangan perkawinan dari pemuka agama; 2. Asli Surat Keterangan pengantar Perkawinan dari Kelurahan; 3. Fotokopi Akta kelahiran calon mempelai; 4. Fotokopi KTP mempelai; 5. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi pencatatan perkawinan yang memenuhi syarat (minimal berumur 21 tahun atau sudah kawin); 6. Bagi Orang Asing dilengkapi Fotokopi Paspor dan atau KITAS/KITAP (dilegalisir) dan persetujuan dari negara atau kedutaan besar negaranya. |
| 1. 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | **PROSEDUR PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN AKTA PERKAWINAN**    **2. Pendaftaran**    **3. Pemeriksaan Berkas dan validasi data**  **4. Pengumuman perkawinan 10 hari**    **5. Proses Penerbitan**  **Penandatangan Akta Perkawinan**  **Penandatanganan kutipan akta perkawinan**      **6. Pengarsipan Register Akta Perkawinan**  **7 . Penyerahan Kutipan Akta kepada Pemohon**      **8. Selesai**  Finish    **Keterangan bagan :**   1. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. (Testimonium perkawinan atau surat keterangan perkawinan dari pemuka agama) 2. Pendaftaran permohonan dan penyerahan tanda bukti pendaftaran kepada permohonan. 3. Petugas memeriksa berkas/dokumen kelengkapan dan kebenarannya; 4. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut untuk dipasang pengumuman perkawinan selama 10 hari. 5. Setelah pengumuman perkawinan 10 hari, dilaksanakan penandatangan register perkawinan dan penerbitan kutipan akta perkawinan. 6. Pengarsipan Akta Perkawinan (Register Akta). 7. Penyerahan Kutipan akta perkawinan kepada pemohon sesuai batas waktu penyelesaian pengurusan dokumen akta. 8. Proses Selesai |
|  | Jangka waktu penyelesaian | Maksimal 14 (empatbelas) hari kerja. |
| 1. 5. | Biaya/tarif | * Biaya retribusi : tidak membayar retribusi * Biaya denda bagi yang terlambat melapor 60 hari kerja sejak tanggal pemberkatan perkawinan: * Perkawinan WNI Rp. 100.000 * Perkawinan penduduk asing Rp.250.000 * Perkawinan Orang Asing Rp.500.000 |
|  | Produk Pelayanan | Kutipan Akta Perkawinan |
| 1. 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | * **Sarana dan Prasarana**:  1. ruang tunggu  * Blanko kartu kendali * Blanko formulir perkawinan * Blanko kutipan akta perkawinan * Slip Tanda Bukti Pengambilan * Pulpen tanda tangan/tinta * Cap dinas * Alat tulis kantor * Meja kursi kerja * Almari Penyimpanan dokumen * Almari penyimpanan kutipan akta perkawinan * Papan informasi * Materi informasi * Lampu penerangan * Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC. * Tempat parkir * Pesawat telepon, komputer, dan printer * Sound system * **Fasilitas Pendukung:** * Kotak saran * Koran/bahan bacaan * TV Kabel * Water dispenser * Akses bagi dissabilitas * Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR) * Ruang Laktasi * Toilet umum |
| 1. 8. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Ka. Seksi Pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian 4. Penelaah Akta Perkawinan 5. Penatalaksana Akta Perkawinan 6. Penatalaksanaan Penulisan Register 7. Pengentry Data Perkawinan Pendistribusi 8. Penatalaksana Kearsipan |
| 1. 9. | Pengawasan internal | * + 1. Dilakukan oleh atasan langsung     2. Dilakukan oleh satgas SPIP |
| 1. 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan,Saran dan Masukan**:   1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) di [*upik@jogjakota.go.id*](mailto:upik@jogjakota.go.id)   1. E-mail: [kependudukan@jogjakota.go.id](mailto:kependudukan@jogjakota.go.id) 2. Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. 3. Kotak saran/pengaduan. 4. Formulir survey IKM.  * **Penanganan Pengaduan** **melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut** : * Cek administrasi; * Cek data dan/atau lapangan; * Koordinasi internal /eksternal; * Koordinasi instansi terkait. * **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** * **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada**. |
|  | Jumlah Pelaksana | 8 (delapan) orang |
| 1. 12. | Jaminan pelayanan | * Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. * Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. |
| 1. 13. | Jaminan keamanan produk | * Dokumen Kutipan Akta Perkawinan dicetak menggunakan kertas khusus dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah. * Dokumen Register Akta Perkawinan dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah serta disimpan dalam jangka waktu tidak terbatas di ruang arsip. |
| 1. 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:  * Setiap pemohon penerbitan dokumen kependududkan secara acak akan diberikan formulir IKM untuk diisi. * Pengumpulan dan pengolahan data. * Analisa data dan evaluasi. * Tindak lanjut hasil evaluasi.  1. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
| 1. 15. | Masa Berlaku Dokumen | Selamanya |
| 1. 16. | Waktu Pelayanan | * Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB * Jumat : 08.00 – 11.30 WIB   13.00 – 14.00 WIB |

1. **4. SPP Penerbitan Akta Perceraian.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736); 4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 8); 6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor No. 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
| 1. 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Putusan perceraian dari Pengadilan Negeri. 2. Menyerahkan Kutipan Akta Perkawinan Asli. 3. Fotokopi KTP yang bersangkutan. |
| 1. 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | **PROSEDUR PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN AKTA PERCERAIAN**    **2. Pendaftaran**    **3. Pemeriksaan Berkas dan validasi data**      **4. Proses Penerbitan DanPenadatangan Akta Perceraian**    **5. Pengarsipan Register Akta Perceraian**  **6 . Penyerahan Kutipan Akta kepada Pemohon**      **7. Selesai**  Finish    **Keterangan bagan :**   1. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya (Putusan dari Pengadilan Negeri). 2. Pendaftaran permohonan dan penyerahan tanda bukti pendaftaran kepada permohonan. 3. Petugas memeriksa berkas/dokumen kelengkapan dan kebenarannya; 4. Jika berkas/dokumen permohonan lengkap dan benar, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai ditandatangani dan diterbitkan Register Akta dan Kutipan akta oleh Kepala Dinas. 5. Pengarsipan Akta Perceraian (Register Akta). 6. Penyerahan Kutipan akta perceraian kepada pemohon sesuai batas waktu penyelesaian pengurusan dokumen akta. 7. Proses Selesai |
| 1. 5. | Biaya/tarif | * Biaya retribusi : tidak membayar retribusi * Biaya denda bagi yang terlambat melapor 60 hari kerja sejak tanggal Perceraian: * Perceraian WNI Rp. 100.000 * Perceraian penduduk asing Rp.250.000 * Perceraian Orang Asing Rp.500.000 |
|  | Produk Pelayanan | Kutipan Akta Perceraian |
| 1. 6. | Jangka waktu penyelesaian | Maksimal 4 (empat) hari kerja. |
| 1. 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | * **Sarana dan Prasarana**: * ruang tunggu * Blanko kartu kendali * Blanko formulir perceraian * Blanko kutipan akta perceraian * Slip Tanda Bukti Pengambilan * Pulpen tanda tangan/tinta * Cap dinas * Alat tulis kantor * Meja kursi kerja * Almari Penyimpanan dokumen * Almari penyimpanan kutipan akta perceraian * Papan informasi * Materi informasi * Lampu penerangan * Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC. * Tempat parkir * Pesawat telepon dan Computer dan printer * Sound system * **Fasilitas Pendukung:** * Kotak saran * Koran/bahan bacaan * TV Kabel * Water dispenser * Akses bagi dissabilitas * Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR) * Ruang Laktasi * Toilet umum |
| 1. 8. | Jumlah dan Kompetensi Pelaksana | 1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Ka. Seksi Pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian 4. Penelaah Akta Perkawinan dan Perceraian 5. Penatalaksana AktaPerkawinan dan Perceraian 6. Penatalaksanaan Penulisan register perceraian 7. Pengentry Data Perceraian dan Pendistribusi 8. Penatalaksana Kearsipan |
| 1. 9. | Pengawasan internal | * + - Dilakukan oleh atasan langsung     - Dilakukan oleh satgas SPIP |
| 1. 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan,Saran dan Masukan**:  1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) di [*upik@jogjakota.go.id*](mailto:upik@jogjakota.go.id) 2. E-mail: [kependudukan@jogjakota.go.id](mailto:kependudukan@jogjakota.go.id) 3. Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. 4. Kotak saran/pengaduan. 5. Formulir survey IKM.  * **Penanganan Pengaduan** **melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut** : * Cek administrasi; * Cek data dan/atau lapangan; * Koordinasi internal /eksternal; * Koordinasi instansi terkait. * **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** * **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada**. |
| 1. 12. | Jaminan pelayanan | * Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. * Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. |
| 1. 13. | Jaminan keamanan produk | * Dokumen Kutipan Akta Perceraian dicetak menggunakan kertas khusus dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah. * Dokumen Register Akta Perceraian dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah serta disimpan dalam jangka waktu tidak terbatas di ruang arsip. |
| 1. 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | * + 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: * Setiap pemohon penerbitan dokumen kependududkan secara acak akan diberikan formulir IKM untuk diisi. * Pengumpulan dan pengolahan data. * Analisa data dan evaluasi. * Tindak lanjut hasil evaluasi.  1. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
| 1. 15. | Masa Berlaku Dokumen | Terbatas jika terjadi pembatalan perceraian |
| 1. 16. | Waktu Pelayanan | * Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB * Jumat : 08.00 – 11.30 WIB   13.00 – 14.00 WIB |

1. **5. SPP Pencatatan Pengangkatan Anak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
|  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 4. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor No. 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. |
|  | Persyaratan Pelayanan | **Persyaratan Umum terdiri:**   * + 1. Fotokopi Salinan Penetapan Pengadilan Negeri tentang pengangkatan anak     2. Kutipan Akta Kelahiran anak yang akan diangkat;     3. Fotokopi KTP orang tua yang akan mengangkat anak;     4. Fotokopi KK yang akan mengangkat anak     5. Orang Asing dilengkapi Foto copy Paspor dan atau KITAS/KITAP (dilegalisir).   Masing-masing 1 (satu) lembar. |
|  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | **PROSEDUR PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK**    **2. Pendaftaran**    **3. Pemeriksaan Berkas dan validasi data**    **4. Proses Penerbitan**  **dan**  **Penandatanganan keterangan/catatan pinggir pengangkatan anak pada register dan kutipan akta**      **5 . Penyerahan Kutipan Akta kepada Pemohon**  **Pengarsipan Register Akta kelahiran**    **6. Selesai**    **Keterangan bagan :**   1. Petugas menerima berkas permohonan yang sudah diisi lengkap dengan persyaratannya dan memberikan nomor antrian 2. Petugas melaksanakan verifikasi data dan mencatat dalam buku 3. pendaftaran Pengangkatan Anak 4. Petugas menyerahkan tanda bukti pendaftaran dan pengambilan kutipan akta kelahiran yang sudah ditambah penetapan PN tentang pengangkatan anak 5. Memberikan catatan pinggir pada register akta kelahiran dan menambahkan kalimat pengangkatan anak di belakang kutipan akta kelahiran anak yang diadopsi. 6. Penyerahan Kutipan akta kelahiran yang sudah ditambah penetapan Pengadilan Negeri tentang pengangkatan anak kepada pelanggan sesuai batas waktu penyelesaian pengurusan dokumen akta. 7. Proses Selesai |
|  | Jangka waktu penyelesaian | Maksimal 4 (empat) hari kerja. |
|  | Biaya/tarif | 1. Biaya retribusi : Gratis 2. Biaya denda bagi yang terlambat melapor melebihi 30 hari kerja :  * Penduduk Kota Yogyakarta dikenakan denda sebesar Rp. 100.000,00 * Penduduk orang asing dikenakan denda sebesar Rp 250.000,00 * Orang asing sebesar Rp. 500.000,00 |
|  | Produk Pelayanan | Kutipan Akta Pengangkatan Anak |
|  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | * **Sarana dan Prasarana**: * Blanko kartu kendali * Blanko formulir Pengangkatan anak * Blanko kutipan akta * Slip Tanda Bukti Pengambilan * Pulpen tanda tangan/tinta * Cap dinas * Alat tulis kantor * Meja kursi kerja * Almari Penyimpanan dokumen * Almari penyimpanan kutipan akta kelahiran * Materi informasi (leaflet, papan informasi) * Ruang tunggu * Tempat parkir * Pesawat telepon dan komputer dan printer * Sound system * **Fasilitas Pendukung:** * Kotak saran * Koran/bahan bacaan * TV Kabel * Water dispenser * Akses bagi dissabilitas * Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR) * Ruang Laktasi * Toilet umum |
|  | Kompetensi Pelaksana | 1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil 3. Ka. Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian 4. Penelaah Akta Kelahiran 5. Penatalaksana Akta Kelahiran 6. Penatalaksana Penulisan Register 7. Pengentry Data Kelahiran Pendistribusi 8. Penatalaksana Kearsipan |
|  | Pengawasan internal | * + - Dilakukan oleh atasan langsung     - Dilakukan oleh tim audit internal |
|  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | * **Sarana Pelayanan Pengaduan,Saran dan Masukan**:  1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) di [*upik@jogjakota.go.id*](mailto:upik@jogjakota.go.id) 2. E-mail: [kependudukan@jogjakota.go.id](mailto:kependudukan@jogjakota.go.id) 3. Telepon : (0274) 515865, 515866, 587490 pesawat 166, 221. 4. Kotak saran/pengaduan. 5. Formulir survey IKM.  * **Penanganan Pengaduan** **melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut** :  1. Cek administrasi; 2. Cek data dan/atau lapangan; 3. Koordinasi internal /eksternal; 4. Koordinasi instansi terkait. |
|  | Jumlah Pelaksana | 8 orang |
|  | Jaminan pelayanan | * Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. * Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. |
| 1. 13. | Jaminan keamanan produk | * Dokumen Kutipan Akta Pengangkatan Anak dicetak menggunakan kertas khusus yang dibubuhi tanda tangan asli kepala instansi pelaksana dan dicap basah. * Dokumen Register Akta Pengangkatan Anak dan tanda tangan asli, dicap basah serta disimpan dalam jangka waktu tidak terbatas di ruang arsip. |
| 1. 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | * + - 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: * Setiap pemohon penerbitan dokumen kependududkan secara acak akan diberikan formulir IKM untuk diisi. * Pengumpulan dan pengolahan data. * Analisa data dan evaluasi. * Tindak lanjut hasil evaluasi.   + - 1. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. |
| 1. 15. | Masa Berlaku Dokumen | Selamanya |
| 1. 16. | Waktu Pelayanan | * Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB * Jumat : 08.00 – 11.30 WIB   13.00 – 14.00 WIB |