

29. PENERBITAN AKTA PERKAWINAN RUSAK/HILANG

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

NO	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Akta Perkawinan yang Rusak (Apabila Rusak) b. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (Apabila Hilang)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang benar dan lengkap b. Petugas akan melakukan proses input data dan cetak Kutipan Akta c. Kelahiran, untuk diajukan ke Verifikator d. Verifikator akan menyetujui apabila syarat lengkap dan benar, dan akan menolak apabila data tidak lengkap dan salah, apabila benar maka akan diajukan untuk TTE e. Penandatanganan secara elektronik oleh Kadis f. Cetak Akta Perkawinan; g. Pemohon menerima Akta Perkawinan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika Jaringan tidak ada gangguan)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Akta Perkawinan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	Fasilitas untuk mendapatkan informasi: a. Kotak saran b. Website: https://disdukcapil.tabalongkab.go.id c. Whatsapp: 082353527575 d. Email: sekretariatdisdukcapiltabalong@gmail.com e. E-Lapor f. SP4 N Lapor g. Perangkat Survei Kepuasan Masyarakat h. Layanan dalam jaringan (<i>online</i>): https://pelanduk.tabalongkab.go.id Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut: a. Cek di tempat b. Koordinasi internal c. Koordinasi eksternal d. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 Wita b. Jum'at : 08.00 – 11.00 Wita

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

NO	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 th 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik; h. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 06 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 06 Th 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
2.	Sarana Prasarana dan / atau Fasilitas	Di Kantor Induk/MPP Komputer Printer Server Jaringan internet Genset AC Perekam KTP Pencetak KTP Pencetak KIA Kecamatan: Komputer Printer Perekam KTP
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian , Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	21 orang Operator SIAK dengan pembagian wilayah tugas di MPP dan Kecamatan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Akta Kelahiran sudah dicetak namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan indental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan peningkatan Pelayanan.