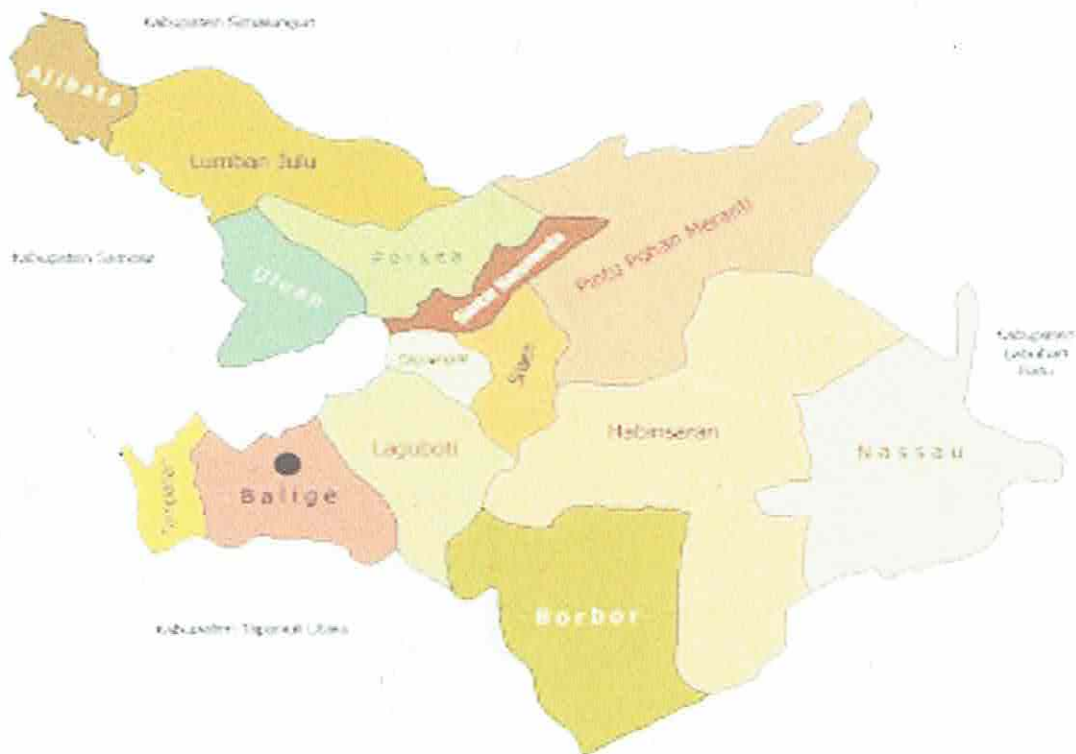




**KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA
NOMOR 92 TAHUN 2023**

**TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Mulia Raja No. 26 Balige
website : disdukcapil.tobakab.go.id

2023



PEMERINTAH KABUPATEN TOBA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Mulia Raja No. 26 Balige
website : disdukcapil.tobakab.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA

NOMOR 032 TAHUN 2023

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, perlu adanya Standar Pelayanan;
- b. bahwa Forum Konsultasi Publik tentang Standar Pelayanan tanggal 24 November 2022 membahas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Nomor 17 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba terhadap permasalahan yang terjadi untuk mendapatkan usulan rekomendasi perbaikan sesuai dengan Berita Acara Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Nomor : 001/BA-FKP/2022;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Nama Kabupaten Toba Samosir Menjadi Kabupaten Toba di Provinsi Sumatera Utara;

6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Toba Samosir sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Toba Samosir;
10. Peraturan Bupati Toba Nomor 4 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOBA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOBA.

KESATU : Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dengan rincian sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu adalah :

- a. Penerbitan Biodata Penduduk; ✓
- b. Penerbitan Kartu Keluarga; ✓
- c. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik; ✓
- d. Penerbitan Kartu Identitas Anak; ✓
- e. Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan Terhadap Pendaftaran Peristiwa Kependudukan; ✓
- f. Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan; ✓
- g. Pencatatan Kelahiran; ✓
- h. Pencatatan Lahir Mati; ✓
- i. Pencatatan Perkawinan; ✓
- j. Pencatatan Pembatalan Perkawinan; ✓
- k. Pencatatan Perceraian; ✓
- l. Pencatatan Pembatalan Perceraian; ✓
- m. Pencatatan Kematian; ✓
- n. Pencatatan Pengangkatan Anak; ✓
- o. Pencatatan Pengakuan Anak; ✓
- p. Pencatatan Pengesahan Anak; ✓
- q. Pencatatan Perubahan Nama; ✓

r. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan; ✓

s. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya; ✓

t. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil; ✕

u. Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil. ✓

KETIGA : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Toba.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Balige

Pada tanggal 4 Januari 2023

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA

Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOBA
NOMOR : TAHUN 2023
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA

1. PENCATATAN BIODATA PENDUDUK

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan Biodata Penduduk dilakukan terhadap Warga Negara Indonesia (WNI) di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), setelah Penduduk melakukan pelaporan :</i> a. surat pengantar dari kepala desa/lurah; b. dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan c. bukti pendidikan terakhir.
		<i>Pencatatan Biodata Penduduk WNI yang dilakukan terhadap WNI yang datang dari luar wilayah NKRI karena pindah dan belum memiliki NIK, setelah Penduduk melakukan pelaporan :</i> a. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan b. surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia.
		<i>Pencatatan Biodata Penduduk Orang Asing (OA) yang memiliki izin tinggal terbatas atau OA yang memiliki izin tinggal tetap, setelah Penduduk melakukan pelaporan :</i> a. Dokumen Perjalanan; dan b. kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap.
		<i>Pencatatan Biodata Penduduk OA yang memiliki izin tinggal terbatas yang berubah status menjadi izin tinggal tetap, setelah Penduduk melakukan pelaporan :</i> a. Dokumen Perjalanan; b. surat keterangan tempat tinggal; dan c. kartu izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.

No	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	Biodata Penduduk.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whatsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan e. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

2. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Penerbitan KK baru untuk Penduduk WNI :</i>
		a. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;
		b. surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI;
		c. surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan; dan
		d. Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.
		<i>Penerbitan KK baru untuk Penduduk OA :</i>
		a. izin tinggal tetap;
		b. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain; dan
		c. surat keterangan pindah bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI.
		<i>Penerbitan KK karena perubahan data :</i>
		a. KK lama; dan
		b. surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
		<i>Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI :</i>
		a. surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; dan
		b. KTP-el.
		<i>Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi Penduduk OA :</i>
		a. surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak;
		b. kartu izin tinggal tetap; dan
		c. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.

No	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan e. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19641111 199103 1 009**

3. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk WNI :</i> - telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan - KK. <i>Penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk OA yang memiliki izin tinggal tetap :</i> - telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; - KK; - Dokumen Perjalanan; dan - kartu izin tinggal tetap. <i>Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk WNI dalam wilayah NKRI :</i> - surat keterangan pindah dari Disdukcapil Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota; dan - KK. <i>Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi WNI yang datang dari luar wilayah NKRI :</i> - surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia; dan - KK. <i>Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk OA yang memiliki izin tinggal tetap :</i> - surat keterangan pindah. <i>Penerbitan KTP-el karena perubahan data bagi Penduduk WNI atau Penduduk OA yang memiliki izin tinggal tetap :</i> - KK; - KTP-el lama; - kartu izin tinggal tetap; dan - surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. <i>Penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk OA yang memiliki izin tinggal tetap :</i> - KK; - KTP-el lama; - Dokumen Perjalanan; dan - kartu izin tinggal tetap. <i>Penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI atau OA yang memiliki izin tinggal tetap :</i> - surat keterangan hilang dari kepolisian; - KTP-el yang rusak; - KK; - Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan; dan - kartu izin tinggal tetap. <i>Perekaman dan penerbitan KTP-el baru oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota di luar domisili :</i> - tidak melakukan perubahan data Penduduk; dan - KK.

No	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (2 unit); b. printer fargo (2 unit); c. Scanner (2 unit); dan d. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (2 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

4. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Penerbitan KIA baru bagi anak WNI usia kurang dari 5 tahun :</i> - fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; - KK asli orang tua/wali; dan - KTP-el asli kedua orang tuanya/wali. <i>Penerbitan KIA baru bagi anak WNI usia 5 tahun sampai dengan 17 tahun kurang satu hari :</i> - fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; - KK asli orang tua/wali; - KTP-el asli kedua orang tuanya/wali; dan - pas foto anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar. <i>Penerbitan KIA karena hilang :</i> - surat keterangan kehilangan dari kepolisian. <i>Penerbitan KIA karena rusak :</i> - KIA yang rusak. <i>Penerbitan KIA baru bagi anak OA usia kurang dari 5 tahun :</i> - fotocopy paspor dan izin tinggal tetap; - KK asli orang tua; dan - KTP-el asli kedua orang tuanya. <i>Penerbitan KIA baru bagi anak OA usia 5 tahun sampai dengan 17 tahun kurang satu hari :</i> - fotocopy paspor dan izin tinggal tetap; - KK asli orang tua; dan - KTP-el asli kedua orang tuanya. - pas foto anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; - petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; - operator merekam data melalui pengentrian data; - kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan - operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak.

No	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan e. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (2 unit); b. printer fargo (2 unit); c. Scanner (2 unit); dan d. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (2 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

5. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN TERHADAP PENDAFTARAN PERISTIWA KEPENDUDUKAN

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pendaftaran perpindahan Penduduk WNI dalam wilayah NKRI :</i> a. KK. <i>Pendaftaran Penduduk yang akan bertransmigrasi :</i> a. KK; b. kartu seleksi calon transmigran; dan c. surat pemberitahuan pemberangkatan. <i>Pendaftaran pindah datang Penduduk OA yang memiliki izin tinggal tetap dalam wilayah NKRI :</i> a. KK; b. KTP-el; c. Dokumen Perjalanan; dan d. kartu izin tinggal tetap. <i>Pendaftaran pindah datang Penduduk OA yang memiliki izin tinggal terbatas dalam wilayah NKRI :</i> a. surat keterangan tempat tinggal; b. Dokumen Perjalanan; dan c. kartu izin tinggal terbatas. <i>Pendaftaran bagi Penduduk WNI yang pindah ke luar wilayah NKRI untuk menetap :</i> a. KK; dan b. KTP-el. <i>Pendaftaran bagi WNI yang datang dari luar wilayah NKRI untuk menetap di Indonesia :</i> a. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan b. surat keterangan pindah luar negeri dari Disdukcapil kabupaten/kota atau surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia. <i>Pendaftaran bagi OA yang datang dari luar wilayah NKRI dengan izin tinggal terbatas :</i> a. Dokumen Perjalanan; dan b. kartu izin tinggal terbatas. <i>Pendaftaran bagi OA dengan izin tinggal terbatas dan izin tinggal tetap yang akan pindah ke luar wilayah NKRI :</i> a. KK; dan b. KTP-el; atau c. surat keterangan tempat tinggal. <i>Pendaftaran perpindahan bagi WNI yang tinggal di luar wilayah NKRI pindah ke negara lainnya :</i> a. surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia di negara asal; dan b. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia.

No	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	surat keterangan pindah atau surat keterangan pindah luar negeri.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

6. PENDATAAN DAN PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK RENTAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan :</i> a. mengisi formulir biodata keluarga WNI
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. identifikasi kepemilikan dokumen kependudukan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	dokumen kependudukan.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Message Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (6 unit); b. Printer dokumen (4 unit) c. printer fargo (2 unit); d. Scanner (2 unit); dan e. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (2 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV. b. jika dalam berkas permohonan ada telepon pemohon akan dihubungi lewat telepon.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

7. PENCATATAN KELAHIRAN

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan kelahiran WNI dari orang tua yang perkawinannya sah :</i> - surat keterangan kelahiran/surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran; - buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah; - KK; dan - KTP-el. <i>Pencatatan kelahiran WNI dari orang tua yang perkawinannya tidak memiliki buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah tetapi status hubungan dalam KK menunjukkan sebagai suami istri :</i> - surat keterangan kelahiran/surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran; - surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran sebagai pasangan suami istri; - KK; dan - KTP-el. <i>Pencatatan kelahiran WNI dari orang tua yang perkawinannya tidak memiliki buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah tetapi status hubungan dalam KK tidak menunjukkan sebagai suami istri :</i> - surat keterangan kelahiran/surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran; - KK; dan - KTP-el. <i>Pencatatan kelahiran WNI bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya :</i> - berita acara dari kepolisian; atau - surat keterangan kelahiran/surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran; <i>Pencatatan kelahiran WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah NKRI yang sedang berkunjung ke Indonesia :</i> - surat keterangan kelahiran/surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran; - buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah; - Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dan/atau Dokumen Perjalanan orang tua; atau - surat keterangan pindah luar negeri.

No	KOMPONEN	URAIAN
		<i>Pencatatan kelahiran OA :</i> a. surat keterangan kelahiran/surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran; b. Dokumen Perjalanan; dan c. KTP-el atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	kutipan akta kelahiran.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Message Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/ pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA

Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

8. PENCATATAN LAHIR MATI

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan lahir mati :</i> a. surat keterangan lahir mati; atau b. Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data dan mencetak dokumen; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen; dan e. petugas menyerahkan dokumen kepada masyarakat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	surat keterangan lahir mati.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

9. PENCATATAN PERKAWINAN

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan perkawinan Penduduk WNI di wilayah NKRI :</i> - surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; - pas foto berwarna suami dan istri; - KK; - KTP-el; dan - bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan akta kematian pasangannya; atau - bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan akta prcerainnya. <i>Pencatatan perkawinan OA di wilayah NKRI :</i> - surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; - pas foto berwarna suami dan istri; - Dokumen Perjalanan; - surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas; - KK; - KTP-el; dan - izin dari negara atau perwakilan negaranya.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; - petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; - operator merekam data melalui pengentrian data; - kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan - operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	kutipan akta perkawinan.

No	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan; c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan e. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

10. PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan pembatalan perkawinan Penduduk :</i> a. salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta perkawinan; c. KK; dan d. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	surat keterangan pembatalan perkawinan.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/ pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19641111 199103 1 009**

11. PENCATATAN PERCERAIAN

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan perceraian di wilayah NKRI :</i> a. salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta perkawinan; c. KK; dan d. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	kutipan akta perceraian.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

12. PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan pembatalan perceraian :</i> a. salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta perceraian; c. KK; dan d. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	surat keterangan pembatalan perceraian.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19641111 199103 1 009**

13. PENCATATAN KEMATIAN

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan kematian di wilayah NKRI :</i> a. surat kematian; dan b. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Dokumen Perjalanan bagi OA.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	kutipan akta kematian.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19641111 199103 1 009**

14. PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan pengangkatan anak di wilayah NKRI :</i> a. salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran anak; c. KK orang tua angkat; dan d. KTP-el; atau e. Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat OA.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

15. PENCATATAN PENGAKUAN ANAK

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan pengakuan anak di wilayah NKRI :</i> - surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung OA; - surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; - kutipan akta kelahiran anak; - KK ayah atau ibu; - KTP-el; atau - Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung OA. <i>Pencatatan pengakuan anak Penduduk di wilayah NKRI yang dilahirkan diluar perkawinan yang sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa :</i> - salinan penetapan pengadilan; - kutipan akta kelahiran anak; - KK ayah atau ibu; - KTP-el; atau - Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung OA.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; - petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; - operator merekam data melalui pengentrian data; - kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan - operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	kutipan akta pengakuan anak dan catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran.

No	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan e. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**

**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19641111 199103 1 009**

16. PENCATATAN PENGESAHAN ANAK

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah NKRI :</i> a. kutipan akta kelahiran anak; b. kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa sebelum kelahiran anak; c. KK orang tua; dan d. KTP-el. <i>Pencatatan pengesahan anak bagi Penduduk OA di wilayah NKRI :</i> a. kutipan akta kelahiran anak; b. kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa sebelum kelahiran anak; c. KK orang tua; dan d. Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu OA. <i>Pencatatan pengesahan anak bagi Penduduk di wilayah NKRI yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa :</i> a. salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta kelahiran anak; c. KK ayah atau ibu; d. KTP-el; atau e. Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung OA.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	kutipan akta pengesahan anak dan catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran.

No	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan e. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

17. PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan perubahan nama Penduduk :</i> a. salinan penetapan pengadilan; b. kutipan akta pencatatan sipil; c. KK; d. KTP-el; dan e. Dokumen Perjalanan bagi OA.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	catatan pinggir pada kutipan akta pencatatan sipil.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

18. PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan perubahan status kewarganegaraan dari warga negara asing menjadi WNI di wilayah NKRI :</i> - petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; - kutipan akta pencatatan sipil; - KK; - KTP-el; dan - Dokumen Perjalanan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; - petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; - operator merekam data melalui pengentrian data; - kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan - operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	- Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. - Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. - Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; - Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com - Telepon : 082370938301 - Whatsapp : 082370938301 - Short Message Service (SMS) : 082370938301 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

19. PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan peristiwa penting lainnya bagi Penduduk :</i> - salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya; - kutipan akta pencatatan sipil; - KK; dan - KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; - petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; - operator merekam data melalui pengentrian data; - kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan - operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	- Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. - Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. - Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; - Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com - Telepon : 082370938301 - Whatsapp : 082370938301 - Short Message Service (SMS) : 082370938301 - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

21. PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil :</i> a. salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; b. kutipan akta pencatatan sipil yang dibatalkan; c. KK; dan d. KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	surat keterangan pembatalan akta pencatatan sipil.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whattsapp : 082370938301 g. Short Massage Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

20. PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<i>Pembetulan akta pencatatan sipil :</i> a. dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan akta pencatatan sipil; dan b. kutipan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan; b. petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi serta meregistrasi berkas; c. operator merekam data melalui pengentrian data; d. kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dokumen secara elektronik; dan e. operator mencetak dokumen dan menyerahkan kepada masyarakat melalui petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) s/d 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	kutipan akta pencatatan sipil.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	a. Surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Jl. Mulia Raja No. 26 Balige. b. Tatap Muka : Ruang Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. c. Kotak pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; d. Email : disdukcapil.tobakab@gmail.com e. Telepon : 082370938301 f. Whatsapp : 082370938301 g. Short Message Service (SMS) : 082370938301 h. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	KOMPONEN	URAIAN
		mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut : - Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan; - Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan); - Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; dan - Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik pengaduan pada papan informasi dan/atau website setiap bulannya.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TOBA



Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19641111 199103 1 009

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Toba Samosir Nomor 19 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	a. komputer (4 unit); b. printer dokumen (4 unit); dan c. Jaringan SIAK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memahami Administrasi Kependudukan; b. terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; c. mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; dan d. disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	berjenjang mulai dari kepala bidang ke kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5.	Jumlah Pelaksana	a. petugas administrasi (2 orang); dan b. operator SIAK (4 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	a. adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba; dan b. adanya Kode Etik dan Aturan Perilaku bagi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. petugas pelayanan informasi; b. petugas parkir; c. sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan serta bersih dan rapi; d. sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus; dan e. tersedia CCTV.

No	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; dan b. melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN TOBA**



**Drs. BONAR MANANGAP TUA BUTARBUTAR
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19641111 199103 1 009**