SALINAN

BUPATIPEKALONGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI PEKALONGAN
NOMOR 13 TAHUN 2024

STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PEKALONGAN,

Menimbang: a. bahwa untuk menindaklanjuti ketentuan Pasal 21 huruf a Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta mewujudkan penyelenggaraa pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik;

b. bahwa untuk memberikan acuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, perlu menetapkan Standar Pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang

Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 2757);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pekalongan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 56), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pekalongan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 114);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 6).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:
1. Daerah adalah Kabupaten Pekalongan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Pekalongan.
4. Dinas adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.
6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas

pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

7. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut sebagai Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
10. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas.
11. Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Hari adalah hari kerja.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

(1) Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini sebagai pedoman Organisasi Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan kepada Masyarakat.

(2) Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan Organisasi Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat.

BAB III

JENIS PELAYANAN

Pasal 3

(1) Jenis pelayanan pada Dinas terdiri dari:
   a. pelayanan pendaftaran penduduk;
   b. pelayanan pencatatan sipil; dan
   c. pelayanan pengelolaan informasi dan pemanfataan data.

(2) Pelayanan pendaftaran penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari:
   a. pencatatan biodata penduduk;
   b. penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal;
   c. penerbitan KK;
   d. penerbitan KTP-el;
   e. penerbitan KIA; dan
   f. penerbitan Surat Keterangan Kependudukan.

(3) Pelayanan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari:
   a. pencatatan kelahiran;
   b. pencatatan lahir mati;
   c. pencatatan perkawinan;
   d. pencatatan pembatalan perkawinan;
   e. pencatatan perceraian;
   f. pencatatan pembatalan perceraian;
   g. pencatatan kematian;
   h. pencatatan pengangkatan anak;

i. pencatatan pengakuan anak;
j. pencatatan pengesahan anak;
k. pencatatan perubahan nama;
l. pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
m. pencatatan peristiwa penting lainnya;
n. pembetulan akta pencatatan sipil;
o. pembatalan akta pencatatan sipil; dan
p. penerbitan kembali akta pencatatan sipil.

(4) Pelayanan pengelolaan informasi dan pemanfataan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri dari:
a. informasi, dan verifikasi data kependudukan;
b. permohonan pemanfaatan data kependudukan;
c. pengelolaan pengaduan pelayanan;
d. layanan konsultasi; dan
e. legalisasi dokumen kependudukan

BAB IV
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

(1) Komponen Standar Pelayanan meliputi:
a. proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*); dan
b. proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

(2) Komponen Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
a. persyaratan;
b. sistem, mekanisme dan prosedur;
c. jangka waktu penyelesaian;
d. biaya/tarif;
e. produk pelayanan; dan
f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

(3) Komponen Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
a. dasar hukum;
b. sarana prasarana dan/atau fasilitas;
c. kompetensi Pelaksana;
d. jumlah Pelaksana;
e. pengawasan internal;

f. jaminan pelayanan;
g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
h. evaluasi kinerja pelaksana.

(4) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V
PARTISIPASI MASYARAKAT

Pasal 5

(1) Penyusunan penetapan Standar Pelayanan dilakukan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan Organisasi Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.

(2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perwakilan pihak penerima manfaat pelayanan publik.

(3) Kemampuan Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
b. sumber daya manusia pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
c. sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

BAB VI
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal6

(1) Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

(2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;

b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

(3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas dan harus dipublikasikan secara jelas dan luas.

BAB VII
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 7

(1) Pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan dilakukan untuk evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
(2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh tim yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Dinas.
(3) Pemantauan dan evaluasi dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pekalongan.

Ditetapkan di Kajen
pada tanggal 24 April 2024

BUPATI PEKALONGAN,
TTD
FADIA ARAFIQ

Diundangkan di Kajen
pada tanggal 24 April 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PEKALONGAN
TTD
M. YULIAN AKBAR

BERITA DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN TAHUN 2024 NOMOR 13

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA
KABUPATEN PEKALONGAN,

ADITOMO HERLAMBANG, SH
Pembina Tk.I
NIP. 19680517 198903 1 009

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI PEKALONGAN
NOMOR 13 TAHUN 2024 TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL

1. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Pencatatan Biodata Penduduk WNI di wilayah NKRI : a. Asli surat pengantar dari desa /kelurahan ; b. Asli dan fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; c. Fotokopi bukti pendidikan terakhir; d. Mengisi formulir F1.01. 2. Pencatatan Biodata Penduduk WNI di luar wilayah NKRI karena pindah : a. Asli dan fotokopi dokumen perjalanan; b. Asli dan fotokopi surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia; c. Asli dan fotokopi dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan d. Fotokopi bukti pendidikan terakhir. e. Pelaporan dikecualikan bagi WNI yang sudah memiliki NIK. f. Mengisi formulir F1.01. 3 Pencatatan Biodata Penduduk Orang Asing (OA) yang memiliki izin tinggal terbatas atau OA yang memiliki izin tinggal tetap : a. Asli dan fotokopi dokumen perjalanan; dan b. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap. c. Mengisi formulir F1.01 4. Pencatatan Biodata Penduduk OA yang memiliki izin tinggal terbatas yang berubah status menjadi izin tinggal tetap a. Asli dan fotokopi dokumen perjalanan dan surat izin tinggal tetap (ITAP); b. Asli dan fotokopi surat keterangan tempat tinggal (SKTT); c. Mengisi formulir F1.01.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas memverifikasi permohonan, input data ke SIAK dan mengajukan ke verifikator; 5. Verifikator memverifikasi dan mengajukan TTE ke Kepala Dinas; 6. Kepala Dinas menandatangani secara eletronik; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas memproses penerbitan dokumen, dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon. 10. Selesai Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/ AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email/WhatsApp untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai. Keterangan : Pemohon dapat melakukan pelacakan *(tracking)* atas proses pengajuan produk layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan : Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Biodata Penduduk**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. Tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. Kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. Surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon: 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan: 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan: 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Fotokopi KK. c. Dokumen Perjalanan; d. Kartu izin tinggal tetap. e. Mengisi formulir F1.02 3 Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk WNI dalam wilayah NKRI : a. Surat keterangan pindah dari Disdukcapil/UPT Disdukcapil kabupaten/kota daerah asal, dan b. Fotokopi KK. c. Asli KTP-el daerah asal, atau Surat Keterangan Kehilangan dari kepolisian jika hilang, atau Surat Pernyataan Pencabutan KTP-el di daerah asal d. Mengisi formulir F1.02 4. Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk OA yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan surat keterangan pindah. a. Fotokopi KK. b. Asli KTP-el OA daerah asal atau Surat Keterangan Kehilangan dari kepolisian jika hilang. c. Dokumen Perjalanan; d. Kartu izin tinggal tetap e. Mengisi formulir F1.02 5. Penerbitan KTP-el karena perubahan data bagi Penduduk WNI atau Penduduk OA yang memiliki izin tinggal tetap : a. Fotokopi KK. b. Asli KTP-el OA atau Surat Keterangan Kehilangan dari kepolisian jika hilang. c. Dokumen Perjalanan; d. Kartu izin tinggal tetap e. Mengisi formulir F1.02 6. Penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk OA yang memiliki izin tinggal tetap : a. Fotokopi KK. b. Asli KTP-el OA atau Surat Keterangan Kehilangan dari kepolisian jika hilang. c. Dokumen Perjalanan; d. Kartu izin tinggal tetap e. Mengisi formulir F1.02 7. Penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI atau OA yang memiliki izin tinggal tetap : a. Asli surat keterangan hilang dari kepolisian b. Asli KTP-el yang rusak; c. Fotokopi KK. d. Dokumen Perjalanan; dan e. Kartu izin tinggal tetap. f. Mengisi formulir F1.02 8. Penerbitan KTP-el di luar domisili : a. Tidak melakukan perubahan data Penduduk; b. Fotokopi KK; c. Asli KTP-el fisik atau Surat Keterangan Kehilangan dari kepolisian jika hilang. e. Mengisi formulir F1.02
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan dan memberikan persetujuan cetak; 5. Petugas penerbitan KTP-el memproses pencetakan KTP-el 6. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas penerbitan dokumen KTP-el menyerahkan KTP-el kepada petugas penerimaan berkas untuk dibuat Tanda Terima KTP-el dan menyerahkannya kepada pemohon; 7. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas penerimaan berkas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 8. Selesai.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore / AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mengambil dokumen secara manual di dinas atau dapat mengajukan permohonan untuk dikirim via jasa pengiriman dengan biaya sendiri. 13. Selesai. Keterangan : Pemohon dapat melakukan pelacakan *(tracking)* atas proses pengajuan produk layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : - maksimal 24 jam untuk pelayanan di dinas - maksimal 5 (lima) hari untuk pelayanan melalui PPAD dan/atau perekaman pertama di kecamatan
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon: 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website : dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Printer KTP-el; 13. Kamera; 14. Alat iris mata; 15. Signature pad; 16. Alat Tulis Kantor; 17. Meja pelayanan; 18. Toilet pengunjung; 19. Tempat parkir pengunjung umum; 20. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 21. Free WiFi di ruang tunggu; 22. Jaringan internet; 23. Genset; 24. Kotak P3K; 25. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 26. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 27. Smartphone; 28. Aplikasi SIAK; 29. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 3 (tiga) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

5. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	Penerbitan KIA bagi Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang berumur kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum kawin dengan memenuhi persyaratan: 1. Fotokopi KK; 2. Asli dan fotokopi akta kelahiran; 3. Pasfoto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar bagi anak yang berusia ≥ 5 tahun, tanpa pasfoto untuk anak yang berusia ≤ 5 tahun.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan dan memberikan persetujuan cetak; 5. Petugas penerbitan KIA memproses pencetakan KIA; 6. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas mencetak KIA dan menyerahkannya kepada pemohon; 7. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil KIA pada waktu yang ditentukan; 8. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mengambil dokumen secara manual di dinas atau dapat mengajukan permohonan untuk dikirim via jasa pengiriman dengan biaya sendiri. 13. Selesai. Keterangan : Pemohon dapat melakukan pelacakan *(tracking)* atas proses pengajuan produk layanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Kartu Identitas Anak (KIA)**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. Tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. Kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. Surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Printer KIA; 13. Alat Tulis Kantor; 14. Meja pelayanan; 15. Toilet pengunjung;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		16. Tempat parkir pengunjung umum; 17. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 18. Free WiFi di ruang tunggu; 19. Jaringan internet; 20. Genset; 21. Kotak P3K; 22. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 23. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 24. Smartphone; 25. Aplikasi SIAK; 26. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	Persyaratan penerbitan Surat Keterangan Penduduk 1. Perpindahan Penduduk WNI dalam wilayah NKRI keluar dari Kabupaten Pekalongan a. Fotokopi KK; b. Asli Surat Pernyataan Persetujuan dari pasangan (suami/isteri), apabila yang pindah hanya salah satu dari pasangan tersebut dan/atau anggota keluarga. c. Asli surat kuasa pengasuhan dari orang tua/wali dan asli surat pernyataan bersedia menerima sebagai anggota keluarga apabila perpindahan penduduk dilakukan terhadap anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun, dengan menumpang ke KK lain. d. Mengisi formulir F1.03 2. Perpindahan Penduduk WNI dalam wilayah NKRI datang ke Kabupaten Pekalongan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a. Fotokopi KK; b. SKPWNI dari daerah asal dengan masa berlaku tidak lebih dari 100 hari kalender (dalam hal SKPWNI dari daerah asal melebihi masa berlaku lebih dari 100 hari kalender maka SKPWNI harus diperbaharui di daerah asal). c. Asli KTP-el dari daerah asal. d. Asli surat kuasa pengasuhan dari orang tua/wali dan asli surat pernyataan bersedia menerima sebagai anggota keluarga apabila perpindahan penduduk dilakukan terhadap anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun, dengan menumpang ke KK lain. e. Mengisi formulir F1.03 3. Perpindahan Penduduk WNI dalam wilayah NKRI datang ke Kabupaten Pekalongan yang diajukan melalui *e-office* : a. Asli KK daerah asal; b. Asli KTP daerah asal; c. Fotokopi Surat Nikah, atau Akta Cerai; d. Asli Surat Pernyataan Pindah bermeterai cukup; e. Mengisi formulir F1.02; f. Mengisi formulir F1.03; g. Asli surat kuasa pengasuhan dari orang tua/wali dan asli surat pernyataan bersedia menerima sebagai anggota keluarga apabila perpindahan penduduk dilakukan terhadap anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun, dengan menumpang ke KK lain. 4. Perpindahan Penduduk WNI dalam wilayah NKRI antar kecamatan, antar desa/kelurahan, dan dalam desa/kelurahan, dalam wilayah Kabupaten Pekalongan a. Fotokopi KK; b. Asli surat kuasa pengasuhan dari orang tua/wali dan asli surat pernyataan bersedia menerima sebagai anggota keluarga apabila perpindahan penduduk dilakukan terhadap anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun, dengan menumpang ke KK lain. c. Mengisi formulir F1.03 5. Pendaftaran Penduduk yang akan bertransmigrasi : a. Fotokopi KK; b. Asli Kartu seleksi calon transmigran; c. Asli Surat pemberitahuan pemberangkatan; d. Mengisi formulir F1.03. 6. Pendaftaran pindah datang Penduduk OA yang memiliki izin tinggal tetap : a. Fotokopi KK; b. Asli dan fotokopi KTP-el OA; c. Asli dan fotokopi Dokumen Perjalanan; d. Asli dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. e. Mengisi formulir F1.03 7. Pendaftaran pindah datang Penduduk OA yang memiliki izin tinggal terbatas : a. Asli dan fotokopi surat keterangan tempat tinggal; b. Asli dan fotokopi Dokumen Perjalanan; dan c. Asli dan fotokopi kartu izin tinggal terbatas. d. Mengisi formulir F1.03 8. Pendaftaran bagi Penduduk WNI yang pindah ke luar wilayah NKRI untuk menetap : a. Fotokopi KK; b. Asli dan fotokopi KTP-el c. Mengisi formulir F1.03 (Pendaftaran perpindahan Penduduk WNI yang pindah ke luar wilayah NKRI Indonesia digunakan sebagai dasar penerbitan surat keterangan pindah luar negeri). 9. Pendaftaran bagi WNI yang datang dari luar wilayah NKRI untuk menetap di Indonesia : a. Asli dan fotokopi Dokumen Perjalanan; b. Asli surat keterangan pindah luar negeri dari Disdukcapil kabupaten/kota atau surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Mengisi formulir F1.03 10. Pendaftaran bagi OA yang datang dari luar wilayah NKRI dengan izin tinggal terbatas : a. Asli dan fotokopi Dokumen Perjalanan; b. Asli dan fotokopi kartu izin tinggal terbatas; c. Mengisi formulir F1.03 11. Pendaftaran bagi OA dengan izin tinggal terbatas dan izin tinggal tetap yang akan pindah ke luar wilayah NKRI : a. Fotokopi KK; b. Asli dan fotokopi KTP-el OA atau Surat keterangan tempat tinggal; c. Mengisi formulir F1.03
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan; 6. Kepala dinas menandatangani secara elektonik 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi (kecuali permohonan melalui *e-office*) 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/ AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai. Keterangan : Pemohon dapat melakukan pelacakan *(tracking)* atas proses pengajuan produk layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : - maksimal 3 (tiga) hari : - maksimal 14 (empat belas) hari untuk permohonan yang diajukan melalui *e-office*
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Surat Keterangan Kependudukan (Surat Keterangan Pindah WNI, Surat Keterangan Tempat Tinggal Terbatas, Surat Keterangan Pindah Luar Negeri, KK dan KTP-el)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon: 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 20 (dua puluh) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

7. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)	
1.	Persyaratan	1. Pencatatan kelahiran WNI : a. Asli dan fotokopi surat keterangan kelahiran dari fasilitas kesehatan; b. Asli dan fotokopi Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau bukti lain yang sah; c. Asli Surat Pernyataan Anak Ibu bagi WNI yang tidak dapat menunjukkan Asli dan fotokopi Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan; d. Fotokopi KK; dan e. Mengisi formulir F2.01 2. Pencatatan kelahiran WNI bagi anak yang baru lahir atau baru ditemukan dan tidak diketahui asal usulnya atau tidak diketahui keberadaan orang tuanya: a. Asli dan fotokopi Berita Acara dari kepolisian; dan b. Asli Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran dengan 2 (dua) orang saksi. c. Mengisi formulir F2.01 3. Pencatatan kelahiran WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah NKRI yang sedang berkunjung ke Indonesia : a. Asli dan fotokopi Surat keterangan kelahiran; b. Asli dan fotokopi Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti nikah/perkawinan lainnya; c. Asli dan fotokopi dokumen perjalanan dan/atau dokumen perjalanan orang tua, atau asli dan fotokopi surat keterangan pindah luar negeri d. Mengisi formulir F2.01 4. Pencatatan kelahiran OA :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a. Asli dan fotokopi surat keterangan kelahiran dari fasilitas kesehatan;
		b. Asli dan fotokopi dokumen Perjalanan; dan c. KTP-el atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan; d. Mengisi formulir F2.01 Dalam hal tidak memiliki surat keterangan kelahiran, penduduk dapat membuat SPTJM atas kebenaran data dengan diketahui oleh 2 (dua) orang saksi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan; 6. Kepala dinas menandatangani secara elektonik 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/ AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan menguploadd data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email/WhatsApp untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/ d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Akta Kelahiran**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website : dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 177); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63). 20. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Akta Kelahiran dan Akta Kematian (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 7).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 5 (lima) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2 Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil / lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil / lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

8. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN LAHIR MATI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli surat keterangan lahir mati dari fasilitas kesehatan; atau 2. Asli Surat Pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati. 3. Mengisi formulir F2.01
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan; 6. Kepala dinas menandatangani secara elektonik 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/ AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email/WhatsApp untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Surat Keterangan Lahir Mati**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 177); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/ menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

9. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Pencatatan perkawinan Penduduk WNI a. Asli surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; b. Pasfoto berwarna ukuran 4 x 6 suami dan istri; c. Asli dan fotokopi KK; d. Asli dan fotokopi KTP-el; e. Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan asli akta kematian pasangannya; f. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan asli akta perceraian. g. Mengisi formulir F2.01 2. Pencatatan perkawinan OA di wilayah NKRI a. Asli Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; b. Pas foto berwarna suami dan isteri; c. Asli dan fotokopi Dokumen Perjalanan; d. Asli dan fotokopi Surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas; e. Asli dan fotokopi KK; f. Asli dan fotokopi KTP-el; g. Asli dan fotokopi surat izin dari negara atau perwakilan negaranya; dan h. Mengisi formulir F2.01
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan; 6. Kepala dinas menandatangani secara elektonik 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Akta Perkawinan**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administras. Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

10. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli dan fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap 2. Asli Kutipan akta perkawinan 3. Asli dan fotokopi KK; 4. Asli dan fotokopi KTP-el; dan 5. Mengisi formulir F2.01
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan, membuat Berita Acara Pembatalan; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan dan memparaf Berita Acara Pembatalan; 6. Kepala dinas menandatangani secara manual; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSESPENGELOLAANPELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/ sakit/ ibu hamil/ lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/ sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/ menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

11. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERCERAIAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli dan fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
NO.	**KOMPONEN**	**URAIAN**
		2. Asli kutipan akta perkawinan; 3. Asli dan fotokopi KK; 4. Asli dan fotokopi KTP-el; dan 5. Mengisi formulir F2.01 Dalam hal pemohon tidak dapat menyerahkan kutipan akta perkawinan sebagaimana angka 2, pemohon membuat surat pernyataan yang menyatakan kutipan akta perkawinan tidak dimiliki dengan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan; 6. Kepala dinas menandatangani secara elektonik 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/ AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Akta Perceraian**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon: 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.goid 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook: Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)*	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyeiengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang.
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

12. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli dan fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Asli Kutipan Akta Perceraian; 3. Asli dan fotokopi KK; 4. Asli dan fotokopi KTP-el; dan 5. Mengisi formulir F2.01
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan, membuat Berita Acara Pembatalan; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan dan memparaf Berita Acara Pembatalan; 6. Kepala dinas menandatangani secara manual; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Surat Keterangan Pembatalan Perceraian dan Kutipan Kedua Akta Perkawinan yang telah diberi catatan pinggir**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon: 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook: Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Peruhahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lemharan Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lemharan Negara Repuhlik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Repuhlik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tamhahan Lemharan Negara Repuhlik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana Telah Diuhah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lemharan Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tamhahan Lemharan Negara Repuhlik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lemhar Negara Repuhlik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Repuhlik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Repuhlik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/ lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

13. STANDAR PELAYANAN PENCATATAV KEMATIAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli Surat Kematian : a. Surat kematian dari dokter atau kepala desa/lurah atau yang disebut dengan nama lain; atau b. Surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau c. Salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau d. Surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau e. Surat keterangan kematian dari Perwakilan Republik Indonesia bagi Penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI. 2. Asli KK (kecuali angka 1 huruf b, c, dan d) 3. Asli KTP (kecuali angka 1 huruf b, c, dan d) 4. Mengisi formulir F2.01
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan dan mengajukan tanda tangan elektronik; 6. Kepala dinas menandatangani secara eletronik; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email/WhatsApp untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Akta Kematian**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon: 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Biangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63). 19. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Akta Kelahiran dan Akta Kematian (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 7).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

14. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli dan fotokopi Salinan penetapan Pengadilan Negeri/Pengadilan Agama; 2. Asli Kutipan Akta Kelahiran anak; 3. Asli KK orang tua angkat; 4. Asli KK orang tua kandung; 5. Fotokopi KTP-el orang tua angkat; 6. Fotokopi KTP-el orang kandung; 7. Asli Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat orang asing. 8. Bagi WNI yang akan mengangkat anak warga negara asing harus: a. memperoleh persetujuan tertulis dari Pemerintah Republik Indonesia b. memperoleh persetujuan tertulis dari pemerintah negara asal c. melampirkan bukti asli pencatatan pengangkatan anak dari negara setempat

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. melampirkan asli Kutipan akta kelahiran/bukti kelahiran anak warga negara asing. e. melampirkan asli Dokumen perjalanan 9. Mengisi formulir F2.01
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan, memberi caping pada register dan Kutipan Akta Kelahiran; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan dan memparaf caping; 6. Kepala dinas menandatangani secara manual; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email/WhatsApp untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Pemberian Catatan Pinggir dalam Register dan Kutipan Akta Kelahiran**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon: 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukeapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukeapil Kajen 10. X : @capilkajen

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/ menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/ lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil /lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

15. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGAKUAN ANAK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli dan fotokopi Salinan penetapan Pengadilan Negeri mengenai pengakuan anak 2. Asli dan fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; 3. Asli Kutipan akta kelahiran anak; 4. Asli KK ayah atau ibu; 5. Fotokopi KTP-el; 6. Asli dan fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung orang asing. 7. Mengisi formulir F2.01
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan dan mengajukan tanda tangan elektronik; 6. Kepala dinas menandatangani secara elektronik; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/ AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Akta Pengakuan Anak, dan Pemberian Catatan Pinggir pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921
		5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website : dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	3	11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemobon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

16. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PENGESAHAN ANAK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli Kutipan akta kelahiran; 2. Asli dan fotokopi Salinan penetapan Pengadilan Negeri mengenai pengesahan anak 3. Asli dan fotokopi Kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak; 4. Asli KK orang tua; 5. Fotokopi KTP orang tua; 6. Asli dan fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu OA 7. Mengisi formulir F2.01

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan; 5. Verifikator memverifikasi berkas permohonan dan mengajukan tanda tangan elektronik; 6. Kepala dinas menandatangani secara elektronik; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/ AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung; 5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email/WhatsApp untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Akta Pengesahan Anak, dan Pemberian Catatan Pinggir pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan- 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website : dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan: 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedomar Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/ sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

17. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Fotokopi legalisir Salinan penetapan Pengadilan Negeri; 2. Asli dan fotokopi kutipan akta Pencatatan Sipil; 3. Asli dan fotokopi KK; 4. Asli dan fotokopi KTP-el; 5. Asli dan fotokopi dokumen peristiwa penting lainya; 6. Asli dan fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA; dan 7. Mengisi formulir F2.01
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan, membuat caping pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran; 5. Verifikator memverifikasi caping pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran; 6. Kepala dinas menandatangani secara manual pada caping pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/ d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Catatan Pinggir pada Akta Kelahiran**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website : dindukcapil.pekalongankab.go.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @dcapilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan basil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
		4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

18. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli dan fotokopi 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, kecuali bagi OA yang suami/istrinya berstatus WNI; 2. Surat Keputusan Menkumham tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia bagi OA yang suami/istrinya berstatus WNI 3. Asli dan fotokopi Kutipan akta Pencatatan Sipil; 4. Asli dan fotokopi KK; 5. Asli dan fotokopi KTP-el; 6. Asli dan fotokopi Dokumen Perjalanan bagi OA; 7. Mengisi formulir F2.01. Keterangan : 1. Kewarganegaraan bagi anak yang lahir dari perkawinan campuran dicatatkan pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran sebagai WNI. 2. Anak yang telah memiliki sertifikat bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda dari Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia dibuatkan catatan pinggir pada akta kelahiran berstatus WNI dan warga negara asing oleh Disdukcapil kabupaten/kota atau Perwakilan Republik Indonesia. 3. Anak berkewarganegaraan ganda yang memilih menjadi WNI harus melapor ke Disdukcapil Kabupaten/Kota atau Perwakilan Republik Indonesia untuk dibuatkan catatan pinggir pada akta kelahiran berstatus WNI; 4. Anak berkewarganegaraan ganda yang memilih menjadi warga negara asing wajib melapor ke Disdukcapil kabupaten/kota atau Perwakilan Republik Indonesia dengan menyerahkan surat bukti penyerahan dokumen kewarganegaraan dan keimigrasian serta dibuatkan catatan pinggir pada akta kelahiran berstatus warga negara asing. 5. Dalam hal anak berkewarganegaraan ganda tidak memilih salah satu kewarganegaraan, anak berkewarganegaraan ganda wajib melapor dengan menyerahkan izin tinggal tetap ke Disdukcapil Kabupaten/Kota dan dibuatkan catatan pinggir pada akta kelahiran berstatus warga negara asing. 6. Dalam hal terjadi peristiwa penting yang dialami oleh OA yang tidak memiliki dokumen keimigrasian dalam wilayah NKRI, dapat diterbitkan surat keterangan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota di tempat terjadinya peristiwa penting, menggunakan form F2.13.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Pelaporan anak yang telah memilih kewarganegaraan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan : a. Asli dan fotokopi Keputusan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan; b. Asli dan fotokopi Kutipan akta Pencatatan Sipil; c. Asli dan fotokopi KK bagi Penduduk WNI; dan d. Asli dan fotokopi KTP-el bagi Penduduk WNI
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan, membuat caping pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran; 5. Verifikator memverifikasi caping pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran; 6. Kepala dinas menandatangani secara manual; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pencatatan kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Catatan Pinggir pada Register dan Akta Kelahiran**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

19. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Fotokopi legalisir Salinan penetapan Pengadilan Negeri tentang Peristiwa Penting lainnya;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Asli dan fotokopi Kutipan Akta Pencatatan Sipil; 3. Asli dan fotokopi KK; 4. Asli dan fotokopi KTP-el; 5. Mengisi Formulir F-2.01. Keterangan : 1. Peristiwa Penting Lainnya yang dimaksud adalah Perubahan Jenis Kelamin. 2. Pencatatan atas Peristiwa Penting lainnya dilakukan dengan membuat catatan pinggir pada register akta kelahiran maupun pada kutipan akta kelahiran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan, membuat caping pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran; 5. Verifikator memverifikasi caping pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran; 6. Kepala dinas menandatangani secara manual; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Catatan Pinggir pada Register dan Akta Kelahiran**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan: 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

20. STANDAR PELAYANAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli dan fotokopi dokumen autentik yang menjadi dasar penerbitan akta Pencatatan Sipil;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Asli dan fotokopi kutipan Akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional; dan 3. Mengisi Formulir F-2.01.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan,; 5. Verifikator memverifikasi dan mengajukan tanda tangan elektronik; 6. Kepala dinas menandatangani secara elektronik; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Akta Pencatatan Sipil yang telah dibetulkan**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

21. STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Fotokopi legalisir salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; 2. Asli dan fotokopi Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; 3. Mengisi Formulir Permohonan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan : Pembatalan Akta Pencatatan Sipil yang dimaksud adalah meliputi pembatalan Akta Kelahiran, Akta Pengakuan Anak dan Akta Pengesahan Anak. Khusus untuk Akta Kelahiran apabila karena alasan dalam proses pembuatan akta didasarkan atas keterangan yang tidak benar dan tidak sah dan tidak ada sengketa dari para pihak yang berkepentingan, atas permintaan pemohon dapat dilakukan tanpa melalui putusan Pengadilan Negeri *(Contrarius Actus)*, dengan persyaratan : 1. Asli kutipan akta pencatatan sipil yang dibatalkan; 2. Asli dan fotokopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan; 3. Fotokopi KK; 4. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM); 5. Mengisi formulir permohonan *Contrarius Actus;* 6. Mengisi Formulir Permohonan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan dan membuat Berita Acara Pembatalan; 5. Verifikator memverifikasi memparaf Berita Acara Pembatalan; 6. Kepala dinas menandatangani secara manual; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Berita Acara Pembatalan Akta Pencatatan Sipil, dan kutipan Akta Pencatatan Sipil sesuai permohonan.**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen
		Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

22. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KEMBALI AKTA PENCATATAN SIPIL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)*	
1.	Persyaratan	1. Fotokopi KK; 2. Asli Surat keterangan kehilangan dari kepolisian jika penerbitan karena hilang; 3. Akta pencatatan sipil yang rusak, jika penerbitan karena rusak 4. Asli Surat Pernyataan, jika penerbitan karena dalam penguasaan/sengketa pihak lain; 5. Mengisi formulir F-1.02
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan; 2. Pemohon mengambil nomor antrian; 3. Pemohon menuju loket menyerahkan berkas persyaratan; 4. Petugas penerimaan berkas memverifikasi berkas permohonan; 5. Verifikator memverifikasi dan mengajukan tanda tangan eletronik; 6. Kepala dinas menandatangani secara elektronik; 7. Jika prosesnya ≤ 1 hari, petugas menerbitkan dokumen dan menyerahkannya kepada pemohon; 8. Jika prosesnya ≥ 1 hari, petugas memberikan tanda terima pendaftaran kepada pemohon untuk mengambil dokumen pada waktu yang ditentukan; 9. Petugas mengirimkan soft file dokumen via email/WhatsApp kepada pemohon; 10. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen Kutipan Akta Pencatatan Sipil**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook: Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Manipu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

23. STANDAR PELAYANAN INFORMASI DAN VERIFIKASI DATA KEPENDUDUKAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Surat Tugas; 2. Surat Permohonan Pelayanan Informasi dan Verifikasi Data Kependudukan; 3. Tanda Pengenal/Identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon menyampaikan Surat Permohonan Pelayanan Informasi dan Verifikasi Data Kependudukan; 2. Petugas mengagenda surat dan meneruskan surat permohonan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas; 3. Kepala Dinas memberikan disposisi kepada kepala bidang yang menangani Pelayanan Informasi dan Verifikasi Data Kependudukan untuk diproses; 4. Petugas memproses surat permohonan Pelayanan Informasi dan Verifikasi Data Kependudukan; 5. Permohonan tersebut diproses dan dikirimkan kepada pemohon. 6. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Data Informasi dan Verifikasi Data Kependudukan**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 8. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 9. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 10. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 11. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

24. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMANFAATAN DATA KEPENDUDUKAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Pemanfaatan Data Kependudukan dari pimpinan instansi; 2. Tanda Pengenal/Identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon menyampaikan surat Permohonan Pemanfaatan Data Kependudukan; 2. Petugas mengagenda surat dan meneruskan surat permohonan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas; 3. Kepala Dinas memberikan disposisi kepada kepala bidang yang menangani Pemanfaatan Data Kependudukan untuk diproses; 4. Petugas memproses surat permohonan Pemanfaatan Data Kependudukan; 5. Permohonan tersebut dikirimkan kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk diproses lebih lanjut; 6. Selesai.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : maksimal 7 (tujuh) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Surat Permohonan Pemanfaatan Data Kependudukan**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasi penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
		7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 862); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 12. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 13. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 14. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Temoat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Pingan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 3 (tiga) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi;
		5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

25. STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	Pemohon menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pengelola pengaduan dilampiri data dukung 1. Fotokopi KTP-el 2. Data dukung yang berkaitan dengan materi pengaduan 3. Mengisi formulir pengaduan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pengadu menyampaikan aduan melalui kanal yang disediakan 2. Pengelola aduan mengolah data dan informasi pengaduan 3. Pengelola aduan menindaklanjuti pengaduan/menjawab pengaduan 4. selesai Unsur pengaduan yang harus dipenuhi pengaduan : 1. Identitas pengadu/pelapor jelas 2. Informasi pengaduan yang disampaikan jelas dan valid disertai data dukung. Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : - Pengaduan ringan atau yang bersifat saran masukan maksimal 3 jam - Pengaduan sedang yang memerlukan pendalaman kasus dan kroscek di lapangan maksimal 6 hari - Pengaduan berat yang memerlukan pemeriksaan oleh APIP maksimal 60 hari.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Pelayanan Pengaduan**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2019 Nomor 1791); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 16. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 19. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 3 (tiga) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/ lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

26. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Asli dan fotokopi KTP-el; 2. Fotokopi KK; 3. Surat Kuasa apabila pemohon menguasakan kepada orang lain; 4. Data dukung yang berkaitan dengan materi konsultasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan 2. Pemohon menuju Front Office dan mengambil nomor antrian 3. Pemohon menuju Loket Konsultasi dan menyampaikan permasalahan data kependudukan yang akan dikonsultasikan 4. Petugas melakukan pengecekan data di sistem dan memberikan penjelasan dan arahan, apabila hal yang dikonsultasikan memerlukan kebijakan pimpinan maka diarahkan menuju kepala bidang yang menangani 5. Selesai. Pelayanan daring melalui aplikasi : 1. Pemohon membuka aplikasi melalui link website atau mendownload di PlayStore/ AppStore; 2. Pemohon mendaftar akun untuk mendapatkan username dan password; 3. Pemohon login ke aplikasi dengan memasukkan username dan password; 4. Pemohon mengisi formulir dan mengupload data dukung;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Pemohon mendapatkan notifikasi kelengkapan berkas; 6. Petugas memverifikasi berkas permohonan; 7. Pemohon mendapatkan notifikasi dari admin (berkas diterima atau ditolak); 8. Apabila berkas ditolak, pemohon melengkapi berkas; 9. Apabila berkas diterima maka petugas menginput data ke aplikasi SIAK dan mengajukan permohonan TTE; 10. Kepala dinas menandatangani secara elektonik dan otomatis dokumen terkirim ke alamat email pemohon; 11. Pemohon mendapatkan notifikasi bahwa dokumen telah diterbitkan; 12. Pemohon mendownload dokumen di alamat email untuk dicetak secara mandiri; 13. Selesai.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : Maksimal 15 menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Pelayanan Konsultasi**
NO.	**KOMPONEN**	**URAIAN**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon : 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu. 7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499); 15. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 16. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 17. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73); 18. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 88 Tahun 2022 tentang Pedoman Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Desa (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2022 Nomor 88). 19. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia;)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul. 23. Smartphone; 24. Aplikasi SIAK; 25. Aplikasi pelayanan daring;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian cetakan dokumen kependudukan apabila hasil kurang baik dan redaksional tidak sesuai dengan pelaporan pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

27. STANDAR PELAYANAN LEGALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
I.	**PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)***	
1.	Persyaratan	1. Fotokopi berkas yang akan dilegalisir 2. Melampirkan dokumen asli 3. Asli surat keterangan kehilangan dokumen dari kepolisian apabila tidak dapat melampirkan dokumen asli. 4. Asli Surat Pernyataan Legalisir Dokumen Kependudukan apabila dokumen kependudukan diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota lain.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan tatap muka : 1. Pemohon datang ke tempat pelayanan 2. Pemohon menuju Front Office dan mengambil nomor antrian 3. Pemohon menuju Loket Pelayanan Legalisir menyerahkan berkas yang akan dilegalisir dan melampirkan dokumen asli. 4. Petugas menerima berkas dan melakukan pengecekan data di sistem 5. Petugas mengajukan permohonan keabsahan dokumen ke Disdukcapil Kabupaten/Kota lain apabila dokumen tersebut bukan produk Disdukcapil Kabupaten Pekalongan 6. Apabila dokumen asli sesuai data di sistem atau sudah diterbitkan surat keabsahan dari Kabupaten/Kota lain, petugas membubuhkan stempel legalisasi pada fotokopi berkas yang akan dilegalisir 7. Pejabat menandatangani berkas legalisasi dokumen kependudukan. 8. Petugas memberikan nomor dan tanggal legalisir serta mencatat di Buku Catatan Legalisir. 9. Petugas menyerahkan berkas legalisir dan asli dokumennya kepada pemohon. 10. selesai Pelayanan daring melalui aplikasi : Tidak ada pelayanan secara daring.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jam Pelayanan Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Jumat : Jam 08.00 WIB s/d 10.30 WIB Jangka waktu : - Maksimal 15 menit apabila dokumen yang dilegalisir adalah produk yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pekalongan - Maksimal 3 (tiga) hari apabila dokumen yang dilegalisir adalah bukan produk yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pekalongan
4.	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
5.	Produk Layanan	**Dokumen yang diiegaiisir**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal Aduan : 1. tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan 2. kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan 3. surat dengan ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Jl. Sindoro No. 5 Kajen Kabupaten Pekalongan - 51161 4. Telepon: 0285-381921 5. e-mail dindukcapil.pekalongankab@gmail.com 6. Website: dindukcapil.pekalongankab.go.id 7. WhatsApp Call Center Pengaduan : 0852-9349-9722 8. Instagram : Dindukcapil Kajen 9. Facebook : Dindukcapil Kajen 10. X : @capilkajen Alur Pengaduan : 1. Pemohon menyampaikan aduan secara langsung atau melalui kanal aduan yang disediakan; 2. Tim Pengelola Pengaduan menghimpun dan mencatat serta mengklasifikasikan data aduan; 3. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan kepada bidang yang menangani; 4. Kepala bidang yang menangani memerintahkan staf administrasi untuk melakukan pemeriksaan dan /atau analis kebijakan untuk melakukan analisis materi pengaduan; 5. Kepala bidang yang menangani melaporkan hasil analisis kepada Kepala Dinas. 6. Apabila materi aduan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerlntahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk melakukan eksekusi dan menyampaikan hasil penanganan aduan kepada pengadu.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Apabila materi aduan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, Kepala Dinas memerintahkan Tim Pengelola Pengaduan untuk menyampaikan kepada pengadu bahwa materi aduan tidak memenuhi syarat atau sudah pernah ditindaklanjuti.
II.	**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)***	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4674 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, tentang Pelaksanaan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152); 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kendudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742); 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun2019 Nomor 1789); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 429); 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pendaftaran Penduduk Non Permanen Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 410); 13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2015 Nomor 14); 14. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2016 Nomor 57); 15. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2017 Nomor 73);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		16. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah (Berita Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 Nomor 63).
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung; 2. Alat antrian; 3. Meja kursi tulis pengisian formulir permohonan; 4. Kursi tunggu; 5. Kursi tunggu khusus (disabilitas/sakit/ibu hamil/lansia); 6. Kursi roda (disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia;) 7. AC/Pendingin Ruangan; 8. Lemari arsip; 9. P.C. unit/laptop; 10. Printer; 11. Scanner; 12. Alat Tulis Kantor; 13. Meja pelayanan; 14. Toilet pengunjung; 15. Tempat parkir pengunjung umum; 16. Tempat parkir pengunjung khusus disabilitas; 17. Free WiFi di ruang tunggu; 18. Jaringan internet; 19. Genset; 20. Kotak P3K; 21. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 22. Jalur evakuasi dan Titik Kumpul.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui peraturan perundang-undangan terkait adminsitrasi kependudukan; 2. Mampu mengoperasionalkan komputer, mengolah data dan menguasai teknologi informasi; 3. Bersikap ramah, sopan dan menerapkan Budaya Malu Aparatur 4. Mampu bekerja dalam tim.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan yang menangani minimal 1 (satu) orang
5.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan secara berjenjang mulai dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas; 2. Pengawasan dilakukan secara kontinyu; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya SOP Pelayanan; 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi pelayanan; 4. Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi; 5. Prioritas pelayanan untuk pemohon disabilitas, lansia dan ibu hamil/menyusui 6. Petugas akan melakukan penggantian berkas dokumen yang dilegalisir apabila hasil kurang baik.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia fasilitas Kotak P3K bagi pemohon yang sakit ringan; 2. Tersedia tabung APAR, jalur evakuasi dan titik kumpul untuk antisipasi kebakaran dan apabila terjadi gempa bumi; 3. Penerapan Protokol Kesehatan dalam situasi pandemi; 4. Tersedia kursi roda untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia; 5. Tersedia toilet khusus untuk pemohon disabilitas/ sakit/ ibu hamil/lansia
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; dan 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

BUPATI PEKALONGAN,

TTD

FADIA ARAFIQ

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA
KABUPATEN PEKALONGAN,

ADITOMO HERLAMBANG, SH
Pembina Tk.I
NIP. 19680517 198903 1 009