STANDAR PELAYANAN PUBLIK INOVASI ONLINE

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI

TAHUN 2024

CIMAHI

CIMAHI Campernik

disdukcapil Kota Cimahi

#3277 URANG CIMAHI

PEMERINTAH KOTA CIMAHI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi Lt. 3, Jalan Aruman, Kelurahan Pasirkaliki, Cimahi Utara
telepon : (022)6631885 *website* : https://disdukcapil.cimahikota.go.id *e-mail* :disdukcapil@cimahikota.go.id
Cimahi 40514 Jawa Barat

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI

NOMOR : 470/ Kep-II / Disdukcapil /2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan guna menjamin kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Mengingat :

1. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang Undang Nomor 9 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Cimahi (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 89
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4116);

Dipindai dengan CamScanner

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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagimana telah beberapa kali diubah, terakhir

   dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

9. Peraturan Wali Kota Cimahi Nomor 62 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi dan Rincian Tugas Pada Perangkat Daerah Kota Cimahi.

Dipindai dengan CamScanner

M E M U T U S K A N

Menetapkan	:	**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI TENTANG STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL.**
KESATU	:	Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan;
KEDUA	:	Isi dan uraian Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KESATU, tercantum dalam lampiran, sebagai bagian tak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ini;
KETIGA	:	Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana terlampir pada Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
KEEMPAT	:	Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Cimahi
pada Tanggal : 5 Januari 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI

Dra. IPAH LATIPAH.M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19650227 199102 2 001

Dipindai dengan CamScanner

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

INOVASI ONLINE

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI

Dokumen SPP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini merupakan hasil *Focus Group Discussion* bersama stakeholder terkait. Kepada seluruh lapisan masyarakat yang akan menyampaikan saran atau masukan untuk menyempurnakannya maka dapat disampaikan melalui :

1. Email : disdukcapil@cimahikota.go.id
2. Fax : (022) 6631885

Terima Kasih
Kepala Disdukcapil Kota Cimahi

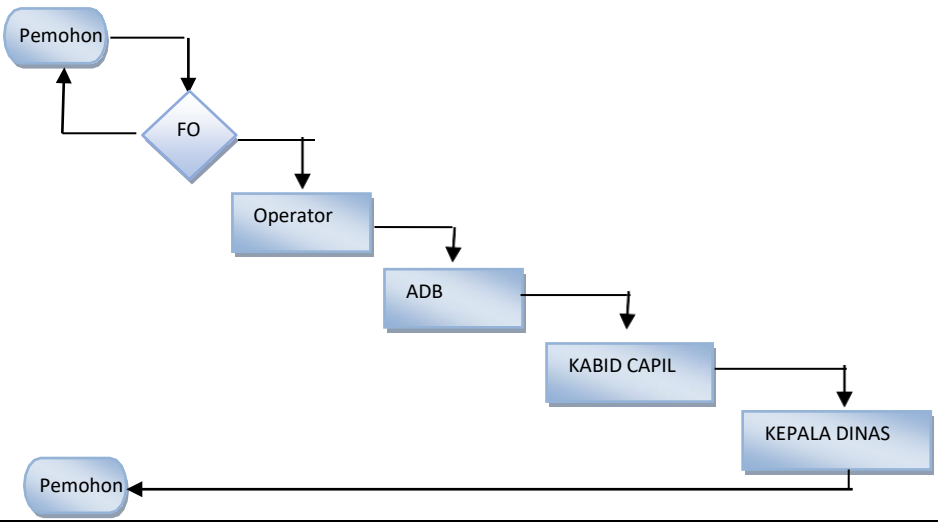
Dra. IPAH LATIPAH,M.Si
NIP. 19650227 199102 2 001

A. PENDAHULUAN

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

B. STANDAR PELAYANAN

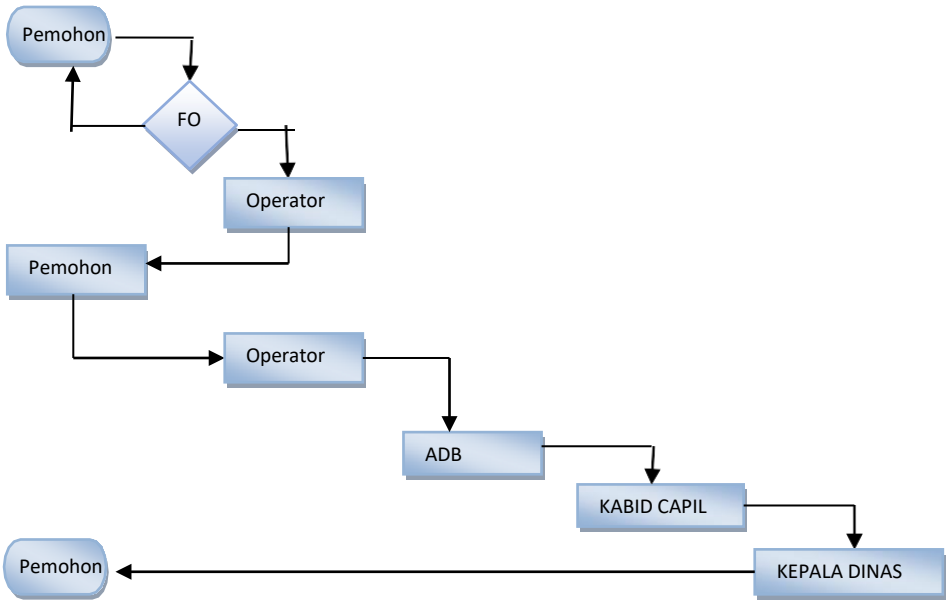
1. SPP PENERBITAN AKTA KELAHIRAN *ONLINE VIA WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 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; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. 5. 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; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Surat Edaran Kemendagri No: 400.8.2.15/2350 Dukcapil tentang Tempat Terjadinya Peristiwa Penting Dalam Dokumen Kependudukan
2.	Persyaratan Pelayanan	-Dokumen yang telah ter*upload* di *website* dilandacita.cimahikota.go.id (Surat keterangan lahir medis, kk dan ktp orang tua, surat nikah dan dokumen pendukung lainnya) -Server -Komputer -Jaringan Komunikasi Data
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Proses Pengajuan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran** 

		Berikut langkah-langkah pengajuan permohonan akta Kelahiran : 1. Pemohon melakukan permohonan pengajuan dokumen akta kelahiran, dokumen telah terupload pada website ***dilanda cita***; 2. Front Office (FO) melakukan verifikasi berkas pengajuan akta kelahiran - Berkas lengkap akan diteruskan kepada operator ***dilanda cita;*** - Berkas tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon; 3. Operator ***dilanda cita*** melakukan penginputan pada aplikasi SIAK terpusat menggunakan komputer dengan jaringan komunikasi data; 4. Administrator Database melakukan pengajuan akta kelahiran pada aplikasi SIAK Terpusat; 5. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil melakukan verifikasi data pengajuan akta kelahiran pada aplikasi SIAK Terpusat; 6. Kepala Dinas melakukan penandatangan elektronik pada aplikasi SIAK Terpusat; 7. Pemohon mendapatkan Dokumen Akta Kelahiran pada email pemohon yang didaftarkan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap di instansi penerbit Akta Kelahiran.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kelahiran dalam bentuk File PDF
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet, h. Website ❖ **Fasilitas Pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil sebagai Gerai untuk mencetak File PDF.**
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas b. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda d. Analis Pelayanan Pencatatan Sipil e. Pengolah Data Pelayanan f. Pengentry Data Kelahiran g. Penatalaksana Kearsipan
9.	Pengawasan Internal	- Dilakukan oleh atasan langsung, - Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** 1. Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 2. Email : disdukcapil@cimahikota.go.id 3. Telepon/Fax : (022) 6631885 4. Kotak saran/pengaduan pada dinas, kecamatan atau kelurahan.

		❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Kutipan Akta Kelahiran dicetak menggunakan kertas dengan standar A4 80 gram warna putih, ditandatangani oleh Kepala Dinas dalam bentuk Tanda Tangan Elektronik (TTE). - Dokumen disimpan dalam jangka waktu tidak terbatas di server penyimpanan data pada Diskominfo Kota Cimahi.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan *link* SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Selamanya
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.30 – 14.30 WIB

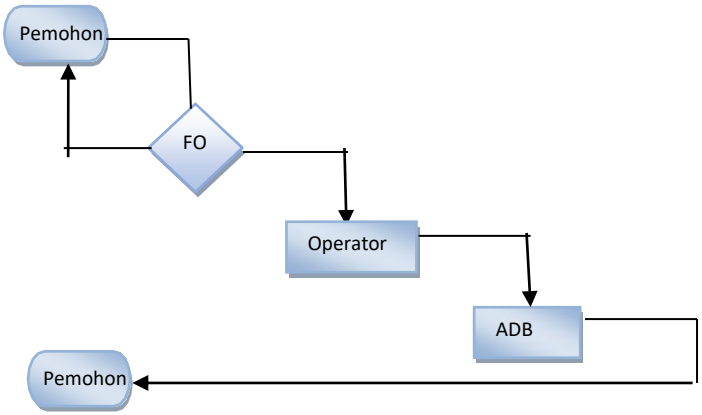
2. SPP PENERBITAN AKTA KEMATIAN *ONLINE VIA WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 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; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. 5. 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; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Surat Edaran Kemendagri No: 400.8.2.15/2350 Dukcapil tentang Tempat Terjadinya Peristiwa Penting Dalam Dokumen Kependudukan
2.	Persyaratan Pelayanan	- Formulir F-2.01 -Dokumen yang telah ter*upload* di *website* dilandacita.cimahikota.go.id (Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit/ RT / RW / Kelurahan, Kartu Keluarga dan dokumen pendukung lainnya)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Proses Pengajuan Penerbitan Kutipan Akta Kematian** 

		Berikut langkah-langkah pengajuan permohonan Akta Kematian : 1. Pemohon melakukan permohonan pengajuan dokumen akta kematian, dokumen telah terupload pada website ***dilanda cita***; 2. Front Office (FO) melakukan verifikasi berkas pengajuan akta kematian - Berkas lengkap akan diteruskan kepada operator ***dilanda cita;*** - Berkas tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon; 3. Petugas Front Office melakukan konsolidasi penandatanganan register akta kematian oleh pemohon 4. Operator ***dilanda cita*** melakukan penginputan pada aplikasi SIAK terpusat menggunakan komputer dengan jaringan komunikasi data; 5. Administrator Database melakukan pengajuan akta kematian pada aplikasi SIAK Terpusat; 6. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil melakukan verifikasi data pengajuan akta kematian pada aplikasi SIAK Terpusat; 7. Kepala Dinas melakukan penandatangan elektronik pada aplikasi SIAK Terpusat; 8. Pemohon mendapatkan Dokumen Akta Kematian pada email pemohon yang didaftarkan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap di instansi penerbit Akta Kematian.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	Kutipan Akta Kematian dalam bentuk File PDF
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet, h. Website ❖ **Fasilitas Pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil sebagai Gerai untuk mencetak File PDF.**
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas b. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda d. Analis Pelayanan Pencatatan Sipil e. Pengolah Data Pelayanan f. Pengentry Data Kelahiran g. Penatalaksana Kearsipan
9.	Pengawasan Internal	- Dilakukan oleh atasan langsung, - Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** 1. Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 2. Email : disdukcapil@cimahikota.go.id 3. Telepon/Fax : (022) 6631885

		4. Kotak saran/pengaduan pada masing- masing dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Kutipan Akta Kematian dicetak menggunakan kertas dengan standar A4 80 gram warna putih, ditandatangani oleh Kepala Dinas dalam bentuk Tanda Tangan Elektronik (TTE). - Dokumen disimpan dalam jangka waktu tidak terbatas di server penyimpanan data pada Diskominfo Kota Cimahi.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan *link* SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Selamanya
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.30 – 14.30 WIB

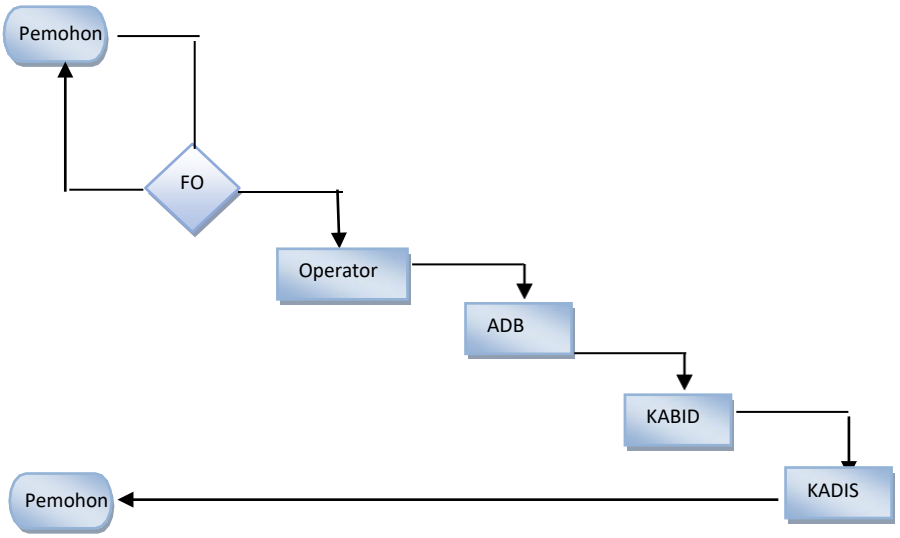
3. SPP PELAYANAN CETAK ULANG KTP-EL *ONLINE VIA WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan Cetak Ulang KTP-el karena hilang *Via Website* Dilanda Cita a. Surat keterangan hilang dari kepolisian; b. Kartu Keluarga (KK) 2. Pelayanan Cetak Ulang KTP-el karena rusak *Via Website* Dilanda Cita a. KTP-el yang rusak; b. Kartu Keluarga (KK) 3. Pelayanan Cetak Ulang KTP-el karena perubahan data *Via Website* Dilanda Cita a. KTP-el; b. Kartu Keluarga (KK) 4. Pelayanan Cetak Ulang KTP-el karena kedatangan / pindah datang *Via Website* Dilanda Cita a. KTP-el; b. Kartu Keluarga (KK)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Proses Pelayanan Cetak Ulang Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)** 

		Berikut langkah-langkah pengajuan Pelayanan Cetak Ulang KTP-El : 1. Pemohon melakukan pengajuan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) 2. Front Office memverifikasi berkas pengajuan dan melakukan penginputan pengajuan melalui *website* dilanda cita. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka front office memberi tahu pemohon agar melengkapi berkas. 3. Petugas Operator melakukan proses pencetakan KTP – el 4. Melakukan publis notifikasi selesai 5. Pemohon mengambil KTP-el di kecamatan sesuai domisili dengan menbawa persyaratan dan memperlihatkan nontifikasi selesai
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap di instansi penerbit Akta Perceraian.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet, h. Website ❖ **Fasilitas Pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil sebagai Gerai untuk mencetak File PDF.**
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda b. Analis Pelayanan Pencatatan Sipil c. Operator SIAK d. Front Office
9.	Pengawasan Internal	- Dilakukan oleh atasan langsung, - Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** 1. Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 2. Email : disdukcapil@cimahikota.go.id 3. Telepon/Fax : (022) 6631885 4. Kotak saran/pengaduan pada masing- masing dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.**

		❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dicetak menggunakan bahan khusus, mengandung informasi pemilik kartu secara digital yang dapat dibaca dengan alat dan aplikasi khusus. - Terdapat proses verifikasi dari database-center di Jakarta.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan *link* SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Selamanya
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.30 – 14.30 WIB

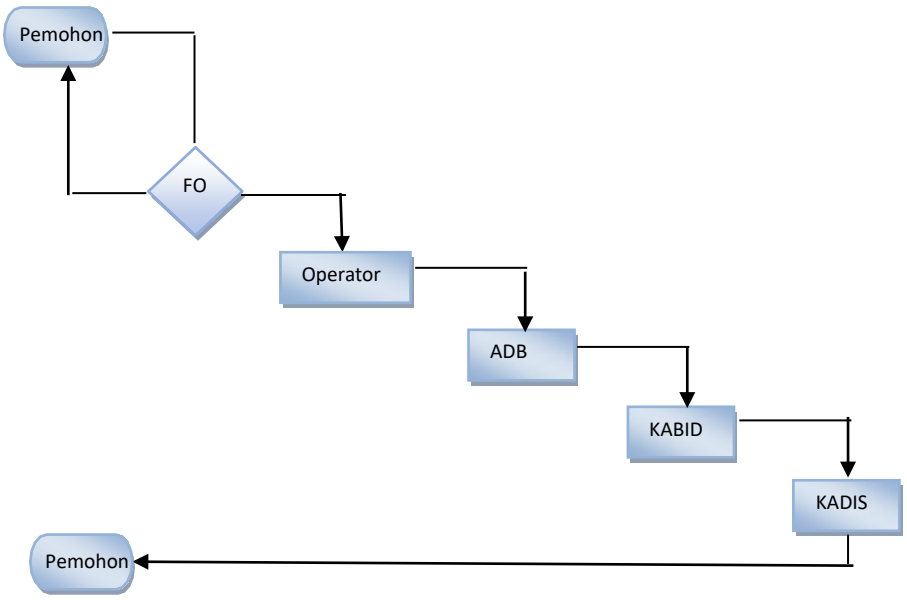
4. SPP KARTU IDENTITAS ANAK VIA *WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA); 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 10. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Akta kelahiran; 2. KTP-el Orang Tua/Wali; 3. Kartu Keluarga (KK); 4. Foto berwarna ukuran 2x3cm bagi anak usia lebih dari 5 tahun.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Proses Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)** 

		Berikut langkah-langkah pengajuan pembuatan KIA : 1. Pemohon melakukan pengajuan pelayanan Kartu Identitas Anak; 2. Front Office memverifikasi berkas pengajuan dan melakukan penginputan pengajuan melalui *website* dilanda cita. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka front office memberi tahu pemohon agar melengkapi berkas. 3. Petugas Operator melakukan pemindaian foto pemohonan dan penginputan pada aplikasi SIAK 4. Administator Database Kependudukan (ADB) melakukan pengajuan KIA pada aplikasi SIAK Kepala Dinas melakukan penandatanganan elektronik 5. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk melakukan verifikasi pengajuan pada aplikasi SIAK 6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan elektronik 7. Barcode KIA diberikan kepada pemohon melalui email untuk dicetak pada mesin Anjungan Dukcapil Mandiri
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Blanko Kartu Identitas Anak, b. Komputer c. Mesin cetak KIA ❖ **Fasilitas Pendukung sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil sebagai Gerai untuk mencetak File PDF.**
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan, e. Operator SIAK, Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.
9.	Pengawasan Internal	- Dilakukan oleh atasan langsung, - Dilakukan oleh tim audit internal
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** 1. Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 2. Email : disdukcapil@cimahikota.go.id 3. Telepon/Fax : (022) 6631885 4. Kotak saran/pengaduan pada masing- masing dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan,

		c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) - Data pencetakan tersimpan di basis data.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan *link* SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Sampai anak berusia17 tahun kurang 1 hari
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.30 – 14.30 WIB

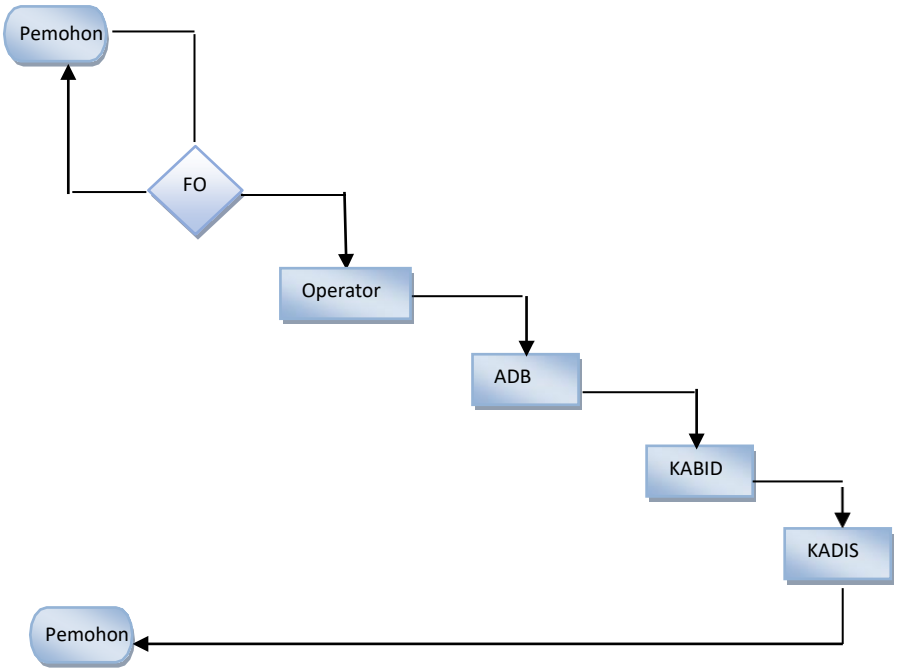
5. SPP PELAYANAN INPUT BIODATA VIA *WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Keluarga; b. Surat keterangan kelahiran; c. Buku nikah / akta perkawinan; d. KTP-el orang tua.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Proses Pelayanan Input Biodata *Via Website* DILANDA **CITA**  Berikut langkah-langkah pengajuan Input Biodata : 1. Pemohon melakukan pengajuan input biodata pada website DILANDA CITA; 2. Front Office Online memverifikasi berkas pengajuan. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka Front Office Online menangguhkan pengajuan dan memberi notifikasi pada pemohon agar melengkapi berkas.. 3. Petugas Operator melakukan penginputan pada aplikasi SIAK

		4. Administator Database Kependudukan (ADB) melakukan pengajuan kartu keluarga pada aplikasi SIAK 5. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk melakukan verifikasi pengajuan pada aplikasi SIAK 6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan elektronik 7. PDF KK TTE diberikan kepada pemohon melalui email untuk dicetak pada mesin Anjungan Dukcapil Mandiri
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	PDF Kartu Keluarga
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet dan Website
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan, e. Operator SIAK, f. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** a. Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 b. Email : disdukcapil@cimahikota.go.id c. Telepon/Fax : (022) 6631885 d. Kotak saran/pengaduan pada masing-maisng dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**

12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen Kartu Keluarga dicetak menggunakan kertas dengan standar A4 80 gram warna putih, ditandatangani oleh Kepala Dinas dalam bentuk Tanda Tangan Elektronik (TTE).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: b. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. c. Pengumpulan dan pengolahan data. d. Analisa data dan evaluasi. e. Tindak lanjut hasil evaluasi. f. Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Berlaku selama tidak ada perubahan susunan anggota keluarga dan/atau perubahan biodata yang terjadi pada anggota keluarga.
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.30 – 14.30 WIB

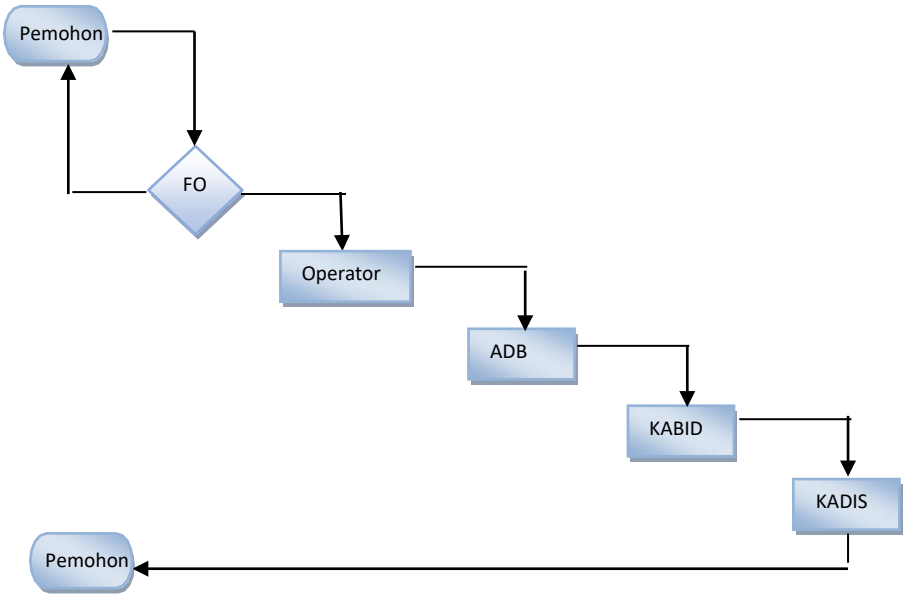
6. SPP PELAYANAN 3 IN 1 KELAHIRAN VIA *WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Formulir F-2.01; b. Kartu Keluarga; c. Surat keterangan kelahiran; d. Buku nikah / akta perkawinan; e. KTP-el orang tua.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Proses Pelayanan 3 in 1 Kelahiran *Via Website* DILANDA CITA** 

		Berikut langkah-langkah pengajuan pelayanan 3 in 1 Kelahiran Via Website Dilanda Cita : 1. Pemohon melakukan pengajuan 3 In 1 Kelahiran pada website DILANDA CITA; 2. Front Office memverifikasi berkas pengajuan dan melakukan penginputan pengajuan melalui *website* dilanda cita. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka front office memberi tahu pemohon agar melengkapi berkas. 3. Petugas Operator melakukan penginputan pada aplikasi SIAK 4. Administator Database Kependudukan (ADB) melakukan pengajuan kartu keluarga dan KIA pada aplikasi SIAK 5. Kepala BIdang Pendaftaran Penduduk melakukan verifikasi data pemohon pada aplikasi SIAK 6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan elektronik 7. PDF KK TTE, Akta Kelahiran dan barcode KIA diberikan kepada pemohon melalui email untuk dicetak pada mesin Anjungan Dukcapil Mandiri.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	PDF KK TTE, Akta Kelahiran dan barcode KIA
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet dan Website
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan, e. Operator SIAK, f. Front Office.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** - Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 - Email : disdukcapil@cimahikota.go.id - Telepon/Fax : (022) 6631885 - Kotak saran/pengaduan pada masing-maisng dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.**

		❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran dicetak menggunakan kertas dengan standar A4 80 gram warna putih, ditandatangani oleh Kepala Dinas dalam bentuk Tanda Tangan Elektronik (TTE). - Kartu Identitas Anak
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Berlaku selama tidak ada perubahan biodata.
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.31 – 14.30 WIB

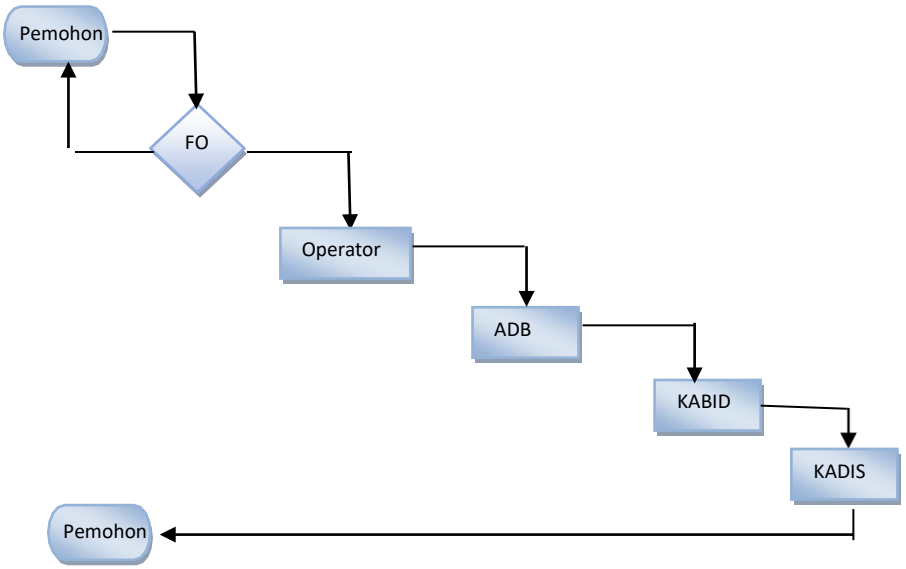
7. SPP PELAYANAN PERBAIKAN DATA VIA WEBSITE DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Keluarga lama; b. Dokumen pendukung/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Proses Pelayanan Perbaikan Data *Via Website* DILANDA CITA**  Berikut langkah-langkah pengajuan pelayanan pindah datang : 1. Pemohon melakukan pengajuan perbaikan data pada website DILANDA CITA; 2. Front Office memverifikasi berkas pengajuan dan melakukan penginputan pengajuan melalui *website* dilanda cita. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka front office memberi tahu pemohon agar melengkapi berkas.

		3. Petugas Operator melakukan penginputan pada aplikasi SIAK 4. Administator Database Kependudukan (ADB) melakukan verifikasi data pemohon pada aplikasi SIAK 5. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk melakukan verifikasi pengajuan pada aplikasi SIAK 6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan elektronik 7. PDF KK TTE diberikan kepada pemohon melalui email untuk dicetak secara mandiri atau mencetak pada mesin Anjungan Dukcapil Mandiri
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet dan Website
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan, e. Operator SIAK, f. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** - Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 - Email : disdukcapil@cimahikota.go.id - Telepon/Fax : (022) 6631885 - Kotak saran/pengaduan pada masing-maisng dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.

13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen Kartu Keluarga dicetak menggunakan kertas dengan standar A4 80 gram warna putih, ditandatangani oleh Kepala Dinas dalam bentuk Tanda Tangan Elektronik (TTE).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Berlaku selama tidak ada perubahan susunan anggota keluarga dan/atau perubahan biodata yang terjadi pada anggota keluarga.
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.32 – 14.30 WIB

8. PELAYANAN CETAK KARTU KELUARGA *VIA WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

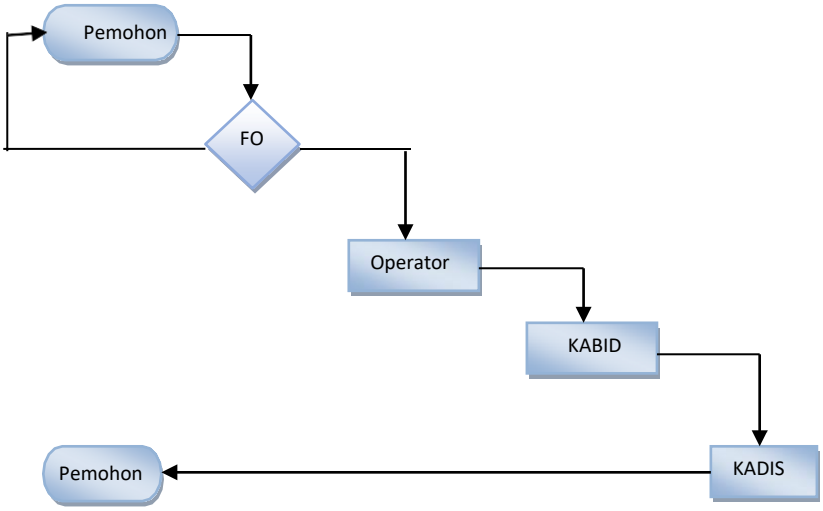
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Keluarga; b. Surat keterangan hilang dari kepolisian.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Proses Pelayanan Cetak Kartu Keluarga *Via Website* DILANDA CITA** 

		Berikut langkah-langkah pengajuan pelayanan cetak Kartu Keluarga via Website Dilanda CIta : 1. Pemohon melakukan pengajuan cetak kartu keluarga pada website DILANDA CITA; 2. Front Office Online memverifikasi berkas pengajuan. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka Front Office Online menangguhkan pengajuan dan memberi notifikasi pada pemohon agar melengkapi berkas. 3. Petugas Operator melakukan penginputan pada aplikasi SIAK Administator Database Kependudukan (ADB) melakukan verifikasi surat permohonan pindah *4.* Administator Database Kependudukan (ADB) melakukan pengajuan kartu keluarga pada aplikasi SIAK Petugas Operator melakukan penginputan pada *Website e-Office* 5. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk melakukan verifikasi pengajuan pada aplikasi SIAK 6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan elektronik 7. PDF KK TTE diberikan kepada pemohon melalui email untuk dicetak pada mesin Anjungan Dukcapil Mandiri
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet dan Website
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan, e. Operator SIAK, f. Front Office.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** - Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 - Email : disdukcapil@cimahikota.go.id - Telepon/Fax : (022) 6631885 - Kotak saran/pengaduan pada masing-maisng dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti**

		oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut: a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen Kartu Keluarga dicetak menggunakan kertas dengan standar A4 80 gram warna putih, ditandatangani oleh Kepala Dinas dalam bentuk Tanda Tangan Elektronik (TTE).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: 1. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. 2. Pengumpulan dan pengolahan data. 3. Analisa data dan evaluasi. 4. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Berlaku selama tidak ada perubahan susunan anggota keluarga dan/atau perubahan biodata yang terjadi pada anggota keluarga.
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.33 – 14.30 WIB

9. SPP PELAYANAN PINDAH KELUAR *VIA WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

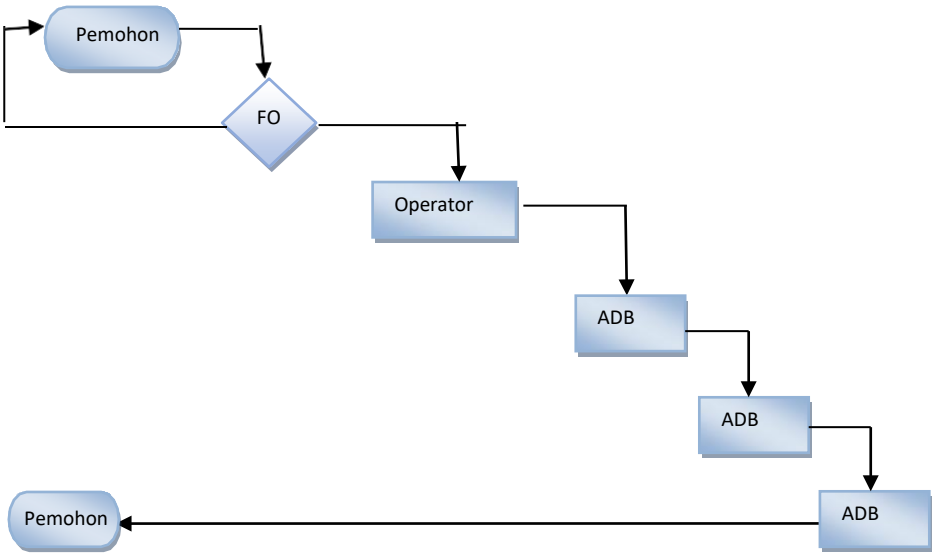
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan untuk mendapatkan Surat Keterangan Pindah : 1. Kartu keluarga 2. KTP-El Catatan : a. Klasifikasi perpindahan penduduk: 1. Dalam satu kelurahan; 2. Antar kelurahan dalam satu kecamatan; 3. Antar Kecamatan dalam satu kota; 4. Antar Kabupaten/Kota dalam satu Provinsi, atau 5. Antar Provinsi. b. Surat Keterangan Pindah digunakan sebagai dasar untuk : 1. Proses perubahan KK bagi Kepala/anggota keluarga dalam KK yang tidak pindah; 2. Proses Penerbitan KK dan KTP-El dengan alamat baru; 3. Perekaman kedalam database kependudukan c. Dalam hal penduduk menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah d. Apabila Kepala Keluarga dan seluruh anggota keluarga pindah, maka Dinas Dukcapil Kab/Kota, UPT Disdukcapil kab/Kota menerbitkan KK dengan nomor KK tetap; e. Apabila anggota keluarga pindah dan membuat KK baru, maka Dinas Dukcapil Kab/Kota, UPT Disdukcapil kab/Kota menerbitkan KK dengan nomor KK yang baru; f. Dalam hal Kepala Keluarga pindah namun anggota keluarga tidak pindah, maka Dinas Dinas Dukcapil Kab/Kota, UPT Disdukcapil kab/Kota menerbitkan KK dengan nomor KK baru bagi anggota keluarga yang ditinggal;

		g. Dinas Dukcapil Kab/Kota, UPT Disdukcapil kab/Kota tidak menarik KTP-el dan/atau KIA penduduk yang pindah, karena KTP-el dan/atau KIA ditarik di daerah tujuan bagi pindah antar kab/kota serta antar provinsi;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Berikut langkah-langkah pengajuan Pelayanan Pindah Keluar Via Website Dilanda Cita** 1. Pemohon melakukan pengajuan pindah keluar pada website DILANDA CITA 2. Front Office Online memverifikasi berkas pengajuan. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka Front Office Online menangguhkan pengajuan dan memberi notifikasi pada pemohon agar melengkapi berkas.. 3. Petugas Operator melakukan penginputan pada aplikasi SIAK 4. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk melakukan verifikasi data pemohon pada aplikasi SIAK 5. Kepala Dinas melakukan penandatanganan elektronik 6. SKPWNI diberikan kepada pemohon melalui email untuk dicetak pada mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Proses Pelayanan Pindah Keluar Via Website Dilanda Cita 
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	SKPWNI
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet dan Website
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan,

		e. Operator SIAK, f. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** - Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 - Email : disdukcapil@cimahikota.go.id - Telepon/Fax : (022) 6631885 - Kotak saran/pengaduan pada masing-maisng dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** e. Cek administrasi, f. Cek data dan/atau lapangan, g. Koordinasi internal/eksternal, dan h. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen SKPWNI dicetak menggunakan kertas dengan standar A4 80 gram warna putih, ditandatangani oleh Kepala Dinas dalam bentuk Tanda Tangan Elektronik (TTE).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Berlaku selama tidak ada perubahan susunan anggota keluarga dan/atau perubahan biodata yang terjadi pada anggota keluarga.
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.34 – 14.30 WIB

10. PELAYANAN PINDAH DATANG *VIA WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

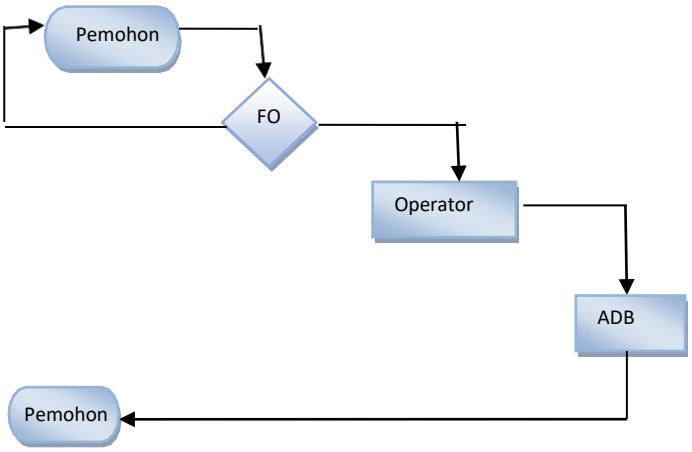
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
2	Persyaratan Pelayanan	1. SKPWNI; 2. Mengisi formulir F-1.01; 3. KTP-el. Catatan : a. Dalam hal WNI menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah di tempat layanan tujuan; b. Dinas menerbitkan KTP-el dan/atau KIA dengan alamat baru; c. Dinas memusnahkan KTP-el dan/atau KIA lama.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Berikut langkah-langkah pengajuan Pelayanan Pindah Datang Via Website Dilanda Cita** 1. Pemohon melakukan pengajuan pindah datang pada website DILANDA CITA; 2. Front Office Online memverifikasi berkas pengajuan. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka Front Office Online menangguhkan pengajuan dan memberi notifikasi pada pemohon agar melengkapi berkas.: 3. Petugas Operator melakukan penginputan pada aplikasi SIAK; 4. Administator Database Kependudukan (ADB) melakukan pengajuan kartu keluarga pada aplikasi SIAK. 5. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk melakukan verifikasi pengajuan pada aplikasi SIAK. 6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan elektronik 7. PDF KK TTE diberikan kepada pemohon melalui email untuk dicetak pada mesin Anjungan Dukcapil Mandiri.

		Proses Pengajuan Pelayanan Pindah Datang Via Website Dilanda Cita 
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	PDF Kartu Keluarga
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet dan Website
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan, e. Operator SIAK, f. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** - Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 - Email : disdukcapil@cimahikota.go.id - Telepon/Fax : (022) 6631885 - Kotak saran/pengaduan pada masing-maisng dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:**

		a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dicetak menggunakan bahan khusus, mengandung informasi pemilik kartu secara digital yang dapat dibaca dengan alat dan aplikasi khusus. - Terdapat proses verifikasi dari database-center di Jakarta.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Berlaku selama tidak ada perubahan biodata yang terjadi pada anggota keluarga.
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.35 – 14.30 WIB

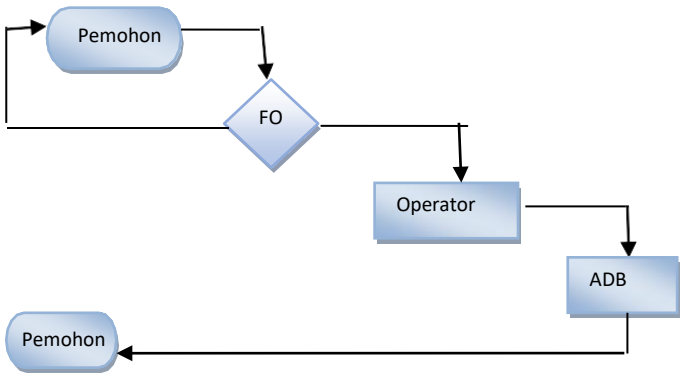
11. PELAYANAN GANTI FOTO DAN TANDA TANGAN KTP-el *VIA WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara
2	Persyaratan Pelayanan	a. KTP-el / surat keterangan hilang dari kepolisian b. Kartu Keluarga
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Berikut langkah-langkah pengajuan Ganti Foto / Tanda Tangan KTP-El Via Website Dilanda Cita** 1. Pemohon melakukan pengajuan cetak ulang KTP-el pada website DILANDA CITA dengan memilih alasan pengajuan cetak KTP-el Ganti Foto / Tanda Tangan KTP-el; 2 Front Office Online memverifikasi berkas pengajuan. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka Front Office Online menangguhkan pengajuan dan memberi notifikasi pada pemohon agar melengkapi berkas 3.Petugas Operator melakukan proses pengajuan dan pengecekkan data pada aplikasi SIAK 4. Melakukan publis notifikasi dipanggil 5.Setelah mendapat notifikasi dipanggil melalui email, Pemohon datang ke disdukcapil untuk melakukan foto ulang / tanda tangan ulang dengan membawa persyaratan

		Proses Pengajuan Ganti Foto/Tanda Tangan KTP-El Via Website Dilanda Cita 
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	KTP-El
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet dan Website
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan, e. Operator SIAK, f. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** - Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 - Email : disdukcapil@cimahikota.go.id - Telepon/Fax : (022) 6631885 - Kotak saran/pengaduan pada masing-maisng dinas, kecamatan atau kelurahan.

		❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dicetak menggunakan bahan khusus, mengandung informasi pemilik kartu secara digital yang dapat dibaca dengan alat dan aplikasi khusus. - Terdapat proses verifikasi dari database-center di Jakarta.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Berlaku selama tidak ada perubahan biodata yang terjadi pada anggota keluarga.
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.36 – 14.30 WIB

12. PELAYANAN PENDATAAN PENDUDUK NON PERMANEN VIA GOOGLE FORM

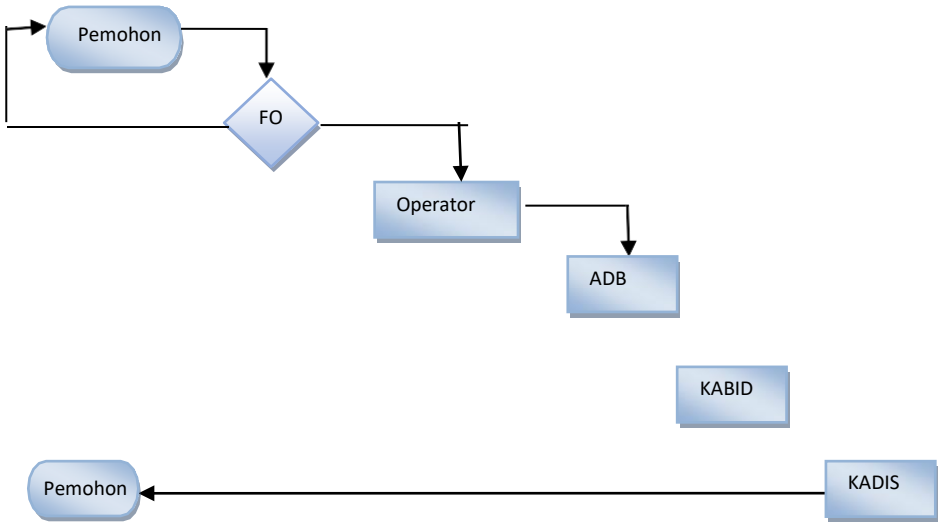
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara
2	Persyaratan Pelayanan	a) KTP-el; b) KK tempat tinggal asal; c) Formulir F-1.15.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Berikut langkah-langkah Pelayanan Pendataan Penduduk Non Permanen Via Googkle Form** 1. Pemohon melakukan pengajuan pelayanan pendataan penduduk non permanen pada website disdukcapil cimahi dengan mengisi google form; 2 Front Office Online memverifikasi berkas pengajuan. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka Front Office Online menangguhkan pengajuan dan memberi notifikasi pada pemohon agar melengkapi berkas 3. Petugas Operator melakukan penginputan pada aplikasi SIAK 4. Administator Database Kependudukan (ADB) melakukan verifikasi data pemohon pada aplikasi SIAK 5. Pendataan Penduduk Non permanen diberikan kepada pemohon melalui email untuk dicetak secara mandiri **Proses Pelayanan Pendataan Penduduk Non Permanen Via Googkle Form** 

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	Surat Pendaftaran Penduduk Non Permanen
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet dan Website
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan, e. Operator SIAK, f. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** - Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 - Email : disdukcapil@cimahikota.go.id - Telepon/Fax : (022) 6631885 - Kotak saran/pengaduan pada masing-maisng dinas, kecamatan atau kelurahan. ❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Terdapat proses verifikasi dari database-center di Jakarta.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: e. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. f. Pengumpulan dan pengolahan data. g. Analisa data dan evaluasi. h. Tindak lanjut hasil evaluasi.

		- Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Berlaku selama tidak ada perubahan biodata yang terjadi pada anggota keluarga.
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.37 – 14.30 WIB

13. PELAYANAN SEMERU *VIA WEBSITE* DILANDA CITA (DIGITALISASI LAYANAN DOKUMEN ADMINDUK CIMAHI KOTA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Adminitrasi Penduduk; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara
2	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu keluarga suami; b. Kartu keluarga istri; c. KTP-el suami; d. KTP-el istri; e. Buku nikah yang diterbitkan oleh KUA Cimahi; f. SKPWNI (jika suami / istri berasal dari luar kota cimahi); g. Formulir F-1.01.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**Berikut langkah-langkah Pelayanan SEMERU Via Website Dilanda Cita** 1. Pemohon melakukan pengajuan semeru pada website DILANDA CITA; 2. Front Office Online memverifikasi berkas pengajuan. Apabila berkas pengajuan belum lengkap, maka Front Office Online menangguhkan pengajuan dan memberi notifikasi pada pemohon agar melengkapi berkas 3. Petugas Operator melakukan penginputan pada aplikasi SIAK dan pencetakkan KTP-el 4. Administator Database Kependudukan (ADB) melakukan pengajuan kartu keluarga pada aplikasi SIAK dan melakukan publis notifikasi cetak ulang KTP-el selesai 5. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk melakukan verifikasi pengajuan pada aplikasi SIAK 6. Kepala Dinas melakukan penandatanganan elektronik 7. PDF KK TTE diberikan kepada pemohon melalui email untuk dicetak pada mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dan pemohon mengambil KTP-el di kecamatan sesuai domisili

		Proses Pelayanan Pelayanan SEMERU Via Website Dilanda Cita 
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/gratis.
6.	Produk Pelayanan	PDF Kartu Keluarga dan KTP-el
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	❖ **Sarana dan Prasarana** a. Pemohon memiliki HP Smartphone, b. Nomor HP pemohon, c. Email dan password pemohon, d. Kertas A4 80 gram warna putih, e. Tandatangan elektronik, f. Tablet dan server untuk menyimpan File Digital, g. Jaringan Internet dan Website
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, c. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, d. Petugas Pelayanan, e. Operator SIAK, f. Pendistribusi di pelayanan dan penatalaksana kearsipan.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh personil Tenaga Harian Lepas (THL)
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	❖ **Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan** - Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800 - Email : disdukcapil@cimahikota.go.id - Telepon/Fax : (022) 6631885 - Kotak saran/pengaduan pada masing-maisng dinas, kecamatan atau kelurahan.

		❖ **Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:** a. Cek administrasi, b. Cek data dan/atau lapangan, c. Koordinasi internal/eksternal, dan d. Koordinasi instansi terkait. ❖ **Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.** ❖ **Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.**
12.	Jaminan Pelayanan	- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya, - Adanya jaminan bebas dari KKN.
13.	Jaminan Keamanan Produk	- Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dicetak menggunakan bahan khusus, mengandung informasi pemilik kartu secara digital yang dapat dibaca dengan alat dan aplikasi khusus. - Terdapat proses verifikasi dari database-center di Jakarta.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. - Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
15.	Masa Berlaku Dokumen	Berlaku selama tidak ada perubahan biodata yang terjadi pada anggota keluarga.
16.	Waktu Pelayanan	• Senin-Kamis 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 14.00 WIB • Jumat 08.00 – 11.30 WIB 13.38 – 14.30 WIB