



**PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Bupati Oesman Bakar No. 05 RT.12/05 Lk. III Kel. Kayuara, Sekayu,  
Provinsi Sumatera Selatan Kode Pos 30711  
Telp. (0811) 7896 016 Fax. (0714) 321027, 321314  
Email : [disdukcapil.mubakab@gmail.com](mailto:disdukcapil.mubakab@gmail.com) Website : [www.disdukcapil.mubakab.go.id](http://www.disdukcapil.mubakab.go.id)

**STANDAR PELAYANAN ONLINE**  
**PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN**

Nomor : B-470/604/DUKCAPIL/2022

Komponen Standar Pelayanan online yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"><li>Fotokopi salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.</li><li>Kutipan akta perceraian.</li><li>KPT-el asli.</li><li>KK asli.</li><li>WNI mengisi formulir F-2.01.</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li><b>Pemohon Akses Layanan Online</b><ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon mengakses layanan online link <a href="https://disdukcapil.mubakab.go.id">https://disdukcapil.mubakab.go.id</a></li><li>Pilih Menu layanan Admindak sesuai dengan keperluan</li><li>Untuk pelayanan online, persyaratan yang discan/ difoto untuk diunggah harus aslinya</li></ol></li><li><b>Pemeriksaan Berkas oleh OPR Online SIAK</b><ol style="list-style-type: none"><li>Pemeriksaan kelengkapan dokumen persyaratan oleh OPR Online SIAK;</li><li>Dokumen persyaratan TIDAK LENGKAP diberitahukan ke Pemohon melalui email/whatsapp untuk dilengkapi terlebih dahulu;</li><li>Dokumen persyaratan LENGKAP akan diproses oleh OPR Online SIAK;</li><li>OPR Online SIAK mencetak semua berkas persyaratan.</li></ol></li><li><b>Validasi Berkas oleh Validator</b><ol style="list-style-type: none"><li>Proses validasi berkas oleh validator;</li><li>Dokumen persyaratan TIDAK LENGKAP dikembalikan ke Pemohon melalui OPR Online SIAK;</li><li>Dokumen persyaratan LENGKAP, dilanjutkan ke operator cetak.</li></ol></li></ol>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>d. Verifikasi Berkas oleh Kabid Pencapil</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proses verifikasi berkas oleh Kabid Pencapil;</li> <li>2) Dokumen persyaratan TIDAK LENGKAP dikembalikan ke Pemohon melalui OPR Online SIAK;</li> <li>3) Dokumen persyaratan lengkap, verifikasi melalui aplikasi SIAK oleh Kabid Pencapil;</li> <li>4) Berkas diserahkan ke Operator Cetak untuk dilakukan perekaman data dalam basis data kependudukan.</li> </ol> <p><b>e. Proses Sertifikasi Elektronik</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dokumen persyaratan TIDAK LENGKAP, pengajuan TTE DITOLAK oleh Kepala Dinas melalui aplikasi SIAK;</li> <li>2) Dokumen persyaratan LENGKAP, dilakukan sertifikasi elektronik melalui aplikasi SIAK oleh Kepala Dinas.</li> </ol> <p><b>f. Cetak Dokumen oleh Operator Cetak</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proses penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian.</li> <li>2) Dinas menerbitkan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu penyelesaian 30 menit sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas OPR Online SIAK;</li> <li>b. Batas waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud di atas dikecualikan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.</li> </ol>
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis.
5.	Produk pelayanan	Dokumen Kependudukan berupa Surat Keterangan Pembatalan Perceraian.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p><b>a. Sarana Pengaduan yang disediakan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Datang langsung;</li> <li>2) Melalui Website SIP OK Muba;</li> <li>3) Melalui Telpon/whatsapp;</li> <li>4) Melalui kotak saran</li> <li>5) Melalui surat</li> <li>6) Dibentuk Tim/Petugas khusus penanganan pengaduan, saran dan masukan.</li> </ol>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>b. Prosedur/mekanisme pengaduan;</b></p> <p>1) Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor;</p> <p>2) Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan.</p> <p><b>c. Petugas pelayanan pengaduan</b></p> <p>1) Nama Petugas : Safri Meliansyah</p> <p>2) Nomor HP/WA : 08117896016</p>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo Undang–undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen;</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam KartuTanda Penduduk Elektronik;</li> <li>j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>k. Peraturan Menteri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan yang Menegaskan Masyarakat dilarang Mempunyai Nama Hanya Satu Suku Kata;</li> <li>l. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Musi Banyuasin.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC dan TV</li> <li>b. Seperangkat computer dengan aplikasi SIAK.</li> </ul>
3.	Kompetensi pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat mengoperasikan komputer dengan aplikasi SIAK;</li> <li>b. Memahami dan mengerti peraturan perundang-udnangan yang berlaku yang mengatur tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Bersikap ramah dan sopan dengan para pemohon.</li> </ul>
4.	Penyelesaian Internal	Pengawasan Internal melihat pada Sub Koordinator serta Kepala Bidang.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Motto / Slogan : CETAR (cepat, tepat, akurat dan gratis)</li> <li>b. Budaya kerja : Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun (5S)</li> <li>c. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses layanan.</li> <li>d. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya (gratis).</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan alat pemadam kebakaran.</li> <li>b. Jaminan kerahasiaan data kependudukan.</li> <li>c. Dokumen yang diterbitkan dapat dipertanggungjawab kan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.</li> </ul>

No.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	a. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat, jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan. b. Rapat Koordinasi intern setiap 1 bulan rutin terkait pelaksanaan pelayanan. c. Survey Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan penyelesaian pelayanan.

Sekayu, 31 Juli 2022

**Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil,**



**Muhammad Salim, S.T., M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP 197805012001121005