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 Website : www.disdukcapil.mubakab.go.id

STANDAR PELAYANAN OFFLINE

PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN

Nomor : B-470/690/DUKCAPIL/2022

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Layanan	**a. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI.** 1) Fotokopi Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan. 2) Berita Acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia. 3) Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli. 4) KK asli. 5) KTP-el asli. 6) Fotokopi dokumen perjalanan. 7) WNA mengisi formulir F-2.01. **b. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNI menjadi WNA.** 1) Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan. 2) Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki. 3) Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia. 4) WNI mengisi formulir F-2.02.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**a. Pemohon datang langsung ke loket pelayanan** 1) Pemohon mengambil nomor antrian digital; 2) Pemohon mengisi dan menandatangani formulir; 3) Pemohon menyerahkan berkas ke operator SIAK.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Pemeriksaan Berkas oleh OPR SIAK 1) Pemeriksaan kelengkapan dokumen persyaratan oleh OPR SIAK; 2) Dokumen persyaratan TIDAK LENGKAP diberitahukan ke Pemohon 3) Dokumen persyaratan LENGKAP akan diproses oleh OPR SIAK. **c. Validasi Berkas oleh Validator** 1) Proses validasi berkas oleh validator; 2) Dokumen persyaratan TIDAK LENGKAP dikembalikan ke Pemohon melalui OPR Online SIAK; 3) Dokumen persyaratan LENGKAP, dilanjutkan ke operator cetak. **d. Verifikasi Berkas oleh Kabid Pencapil** 1) Proses verifikasi berkas oleh Kabid Pencapil; 2) Dokumen persyaratan TIDAK LENGKAP dikembalikan ke Pemohon melalui OPR Online SIAK; 3) Dokumen persyaratan lengkap, verifikasi melalui aplikasi SIAK oleh Kabid Pencapil; 4) Berkas diserahkan ke Operator Cetak untuk dilakukan perekaman data dalam basis data kependudukan. **e. Proses Sertifikasi Elektronik** 1) Dokumen persyaratan TIDAK LENGKAP, pengajuan TTE DITOLAK oleh Kepala Dinas melalui aplikasi SIAK; 2) Dokumen persyaratan LENGKAP, dilakukan sertifikasi elektronik melalui aplikasi SIAK oleh Kepala Dinas. **f. Cetak Dokumen oleh Operator Cetak** 1) Proses penerbitan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11). 2) Dinas menerbitkan surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain (F-2.11).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Waktu penyelesaian 30 menit sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas OPR Online SIAK; 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.
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis.
5.	Produk pelayanan	Dokumen Kependudukan berupa surat keterangan pelaporan perubahan status kewarganegaraan sebagai pengganti catatan pinggir pada Akta Pencatatan Sipil yang diterbitkan negara lain.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	**a. Sarana Pengaduan yang disediakan:** 1) Datang langsung; 2) Melalui Website SIP OK Muba; 3) Melalui Telpon/whatsapp; 4) Melalui kotak saran 5) Melalui surat 6) Dibentuk Tim/Petugas khusus penanganan pengaduan, saran dan masukan. **b. Prosedur/mekanisme pengaduan;** 1) Pengaduan disampaikan melalu sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor; 2) Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan. **c. Petugas pelayanan pengaduan** 1) Nama Petugas : Safri Meliansyah 2) Nomor HP/WA : 08117896016

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo Undang–undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun2019 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam KartuTanda Penduduk Elektronik; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Menteri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan yang Menegaskan Masyarakat dilarang Mempunyai Nama Hanya Satu Suku Kata; l. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Penyelenggaraan Sistem Infromasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Musi Banyuasin.
2.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC dan TV b. Seperangkat computer dengan aplikasi SIAK.
3.	Kompetensi pelayanan	a. Dapat mengoperasikan komuputer dengan aplikasi SIAK;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Memahami dan mengerti peraturan perundang-udnangan yang berlaku yang mengatur tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; c. Bersikap ramah dan sopan dengan para pemohon.
4.	Penyelesaian Internal	Pengawasan Internal melihat pada Sub Koordinator serta Kepala Bidang.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Motto / Slogan : CETAR (cepat, tepat, akurat dan gratis) b. Budaya kerja : Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun (5S) c. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses layanan. d. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya (gratis).
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Ketersediaan alat pemadam kebakaran. b. Jaminan kerahasiaan data kependudukan. c. Dokumen yang diterbitkan dapat dipertanggungjawab kan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
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, 08 Agustus 2022

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN