

Lampiran II : SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
 Nomor : 159.b Tahun 2020  
 Tanggal : 28 September 2020

**1. Standar Pelayanan Akta Kelahiran Hilang Online**

**A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan meliputi yaitu :**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	<b>Akta Kelahiran Rusak Online</b>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto Kartu Keluarga</li> <li>2. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memasukkan berkas permohonan beserta kelengkapannya kedalam Aplikasi DISDUKCAPIL BANJARBARU ONLINE</li> <li>2. Memeriksa kebenaran berkas oleh bagian verifikator dan apabila berkas tidak lengkap atau tidak jelas fotonya maka permohonan akan ditolak dengan catatan</li> <li>3. Apabila lengkap maka akan diajukan oleh verifikator ke bagian Operator Cetak</li> <li>4. Akan dicetak ulang (K2) oleh bagian Operator Cetak</li> <li>5. Akta Kelahiran yang sudah dicetak diserahkan ke Kepala Seksi untuk membubuhkan paraf</li> <li>6. Apabila sudah akan diambil oleh bagian Petugas Rekap dan direkap sesuai alamat pengiriman biar bisa diserahkan ke bagian Kurir</li> <li>7. Perekapan menyerahkan ke bagian Kurir berkas yang sudah direkap untuk diantarkan ke alamat tujuan</li> <li>8. Pengiriman akan menarik kembali berkas yang sudah di foto pada aplikasi dan menyerahkan berkas baru sesuai pengajuan</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari 39 menit
5.	Biaya	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran yaitu menulis keluhan/pengaduan pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan.</li> <li>2. Secara lisan dibawa ke ruang pengaduan yaitu dengan mengisi buku pengaduan yang terdapat diruang pengaduan yang berisi tentang pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah itu petugas pengaduan akan memproses dan menindaklanjuti pengaduan sampai pengaduan tersebut ditangani.</li> <li>3. melalui aplikasi lapor bagi masyarakat dapat mengunduhnya di <i>playstore</i>, menginstal dan di halaman depan aplikasi lapor terdapat kolom aduan ketik instansi yang ingin diadakan kemudian masyarakat dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian mengirim dengan menekan tombol kirim</li> <li>4. Melalui Aplikasi DISDUKCAPIL BANJARBARU ONLINE, disana ada menu pengaduan kemudian masyarakat dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian mengirim dengan menekan tombol kirim.</li> </ol>