

## 1. PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK) BARU

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><b><u>WNI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;</li> <li>b. SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian;</li> <li>c. Fotokopi Akta Kematian dan fotokopi KK lama apabila kepala keluarga meninggal.</li> <li>d. Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el dan dilampiri fotokopi KK lama.</li> <li>e. Surat Keterangan Pindah bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;</li> <li>f. SK tentang Perubahan Status Kewarganegaraan</li> </ul> <p><b><u>ORANG ASING</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Izin tinggal tetap.</li> <li>b. Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain.</li> <li>c. SKP bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi formulir permohonan dan menyerahkan berkas kepada <i>Front Officer/Operator</i> SIAK;</li> <li>b. <i>Front Officer/Operator</i> SIAK menerima, memeriksa persyaratan, melakukan verifikasi data, melakukan <i>scan</i> berkas untuk arsip digital, melakukan input data <i>draft</i> KK untuk pengajuan cetak KK (TTE). Jika ditolak maka berkas dikembalikan kepada Pemohon, sedangkan apabila diterima maka <i>draft</i> KK diteruskan ke Verifikator;</li> <li>c. Verifikator melakukan verifikasi <i>draft</i> KK dan pengajuan cetak KK (TTE). Jika ditolak maka <i>draft</i> dikembalikan ke <i>Front Officer/Operator</i> SIAK untuk diperbaiki, sedangkan apabila diterima maka <i>draft</i> KK diteruskan ke Kepala Dinas untuk Tanda Tangan Elektronik (TTE);</li> <li>d. Kepala Dinas menyetujui cetak KK dengan memberikan TTE;</li> <li>e. <i>Front Officer/Operator</i> SIAK mencetak dokumen yang telah mendapatkan TTE;</li> <li>f. Dokumen yang telah dicetak diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>g. Pengambilan dokumen bisa dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loker pengambilan di ruang pelayanan</li> <li>- Media <i>online</i> untuk cetak mandiri di rumah</li> <li>- Box Pengambilan Mandiri</li> <li>- Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)</li> </ul> </li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya ( <b>gratis</b> ).
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK).

6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>Fasilitas untuk mendapatkan informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="http://disdukcapil.tabalongkab.go.id">disdukcapil.tabalongkab.go.id</a></li> <li>Whatsapp: 0823 5035 6317, 081253593022</li> <li>Email : <a href="mailto:disdukcapiltabalong@gmail.com">disdukcapiltabalong@gmail.com</a></li> <li>E-Lapor</li> <li>Perangkat Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek di tempat</li> <li>Koordinasi internal</li> <li>Koordinasi eksternal</li> <li>Tindak lanjut dan solusi permasalahan</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Senin – Kamis : 09.00 – 15.00 Wita</li> <li>Jum'at : 08.30 – 10.30 Wita</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang</li> <li>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;</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Thn 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;</li> <li>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;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan.</li> <li>Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 06 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ol>

2.	Sarana Prasarana dan / atau Fasilitas	<b>Di Kantor Induk/MPP</b> Komputer : 30 Unit Printer : 25 Unit Server : 2 unit Jaringan internet : 2 unit Genset : : 2 unit AC : 8 Unit Perekam KTP : 1 unit Pencetak KTP : 2 unit Pencetak KIA : 2 unit  <b>Kecamatan:</b> Komputer : 23 unit Printer : 23 unit Perekam KTP : 12 unit
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	38 orang Operator SIAK dengan pembagian wilayah tugas: di MPP dan Kecamatan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Standar Perilaku Pelayanan, Norma Pelayanan, Budaya Pelayanan, Kode Etik Petugas Pelayanan, Larangan Petugas Pelayanan dan Motto Pelayanan; c. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon. d. Adanya kompensasi atas keterlambatan pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Kartu Keluarga sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program, kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).