

4. PENERBITAN KTP-EI

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><u>WNI</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin. b. KK. <p><u>ORANG ASING</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin. b. KK. c. Dokumen perjalanan. d. Kartu izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur.	<p>Pemohon mengisi formulir permohonan dan menyerahkan berkas kepada <i>Front Officer/Operator</i> SIAK;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 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); d. Kepala Dinas menyetujui cetak KK dengan memberikan TTE; e. <i>Front Officer/Operator</i> SIAK mencetak dokumen yang telah mendapatkan TTE; f. Dokumen yang telah dicetak diserahkan kepada Pemohon g. Pengambilan dokumen bisa dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Loker pengambilan di ruang pelayanan - Media online untuk cetak mandiri di rumah - Box Pengambilan Mandiri - Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	KTP-EI

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

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

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 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; 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; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen; Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam KartuTanda Penduduk Elektronik; Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak; Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Thn 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan

		<p>k. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 (Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>l. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>m. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 06 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>Di Kantor Induk/MPP</p> <p>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</p> <p>Kecamatan:</p> <p>Komputer : 23 unit Printer : 23 unit Perekam KTP : 12 unit</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	38 orang Operator SIAK dengan pembagian wilayah tugas MPP dan Kecamatan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Standar Perilaku Pelayanan, Norma Pelayanan, Budaya Pelayanan, Kode Etik Petugas Pelayanan, Larangan Petugas Pelayanan dan Motto Pelayanan;</p> <p>c. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p> <p>d. Adanya kompensasi atas keterlambatan pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila KTP elektronik sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program, kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).</p>