

**5. PENERBITAN KTP-EL HILANG/RUSAK/PERUBAHAN DATA/PINDAH DATANG/PINDAH DATANG** 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. KK.</li> <li>b. KTP-EI lama (rusak/perubahan data)</li> <li>c. Surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting (Apabila Perubahan data), atau Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (Apabila Hilang) atau Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang.</li> </ul> <p><b><u>ORANG AISING</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. KK.</li> <li>b. KTP-EI.</li> <li>c. Surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting (Apabila Perubahan data), atau Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (Apabila Hilang) atau Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang.</li> <li>d. Kartu izin tinggal tetap.</li> </ul> |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyerahkan berkas kepada Operator SIAK;</li> <li>b. Operator SIAK menerima, memeriksa persyaratan, melakukan verifikasi data, melakukan <i>scan</i> berkas untuk arsip digital, melakukan input data. Jika ditolak maka berkas dikembalikan kepada Pemohon, sedangkan apabila diterima maka dicetak KTP-EI asli;</li> <li>c. KTP-EI yang telah dicetak diserahkan kepada Pemohon</li> <li>d. Pengambilan dokumen bisa dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loker pengambilan di ruang pelayanan</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               | KTP Elektronik.   |

|    |                                     |   |
|----|-------------------------------------|---|
| 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</li> <li>Email : <a href="mailto:disdukcapitabalong@gmail.com">disdukcapitabalong@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 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 Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23Tahun 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 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam KartuTanda Penduduk Elektronik;</li> </ol> |

|    |                                       |  |
|----|---------------------------------------|--|
|    |                                       | <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak;</p> <p>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;</p> <p>i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Thn 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;</p> <p>j. 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>k. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p> <p>l. 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><b>Di Kantor Induk/MPP</b></p> <p>Komputer : 30 Unit</p> <p>Printer : 25 Unit</p> <p>Printer : 2 unit</p> <p>Server : 2 unit</p> <p>Jaringan internet : 2 unit</p> <p>Genset : 8 Unit</p> <p>AC : 1 unit</p> <p>Perekam KTP : 2 unit</p> <p>Pencetak KTP : 2 unit</p> <p>Pencetak KIA</p> <p><b>Kecamatan:</b></p> <p>Komputer : 23 unit</p> <p>Printer : 23 unit</p> <p>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                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Standar Perilaku Pelayanan, Norma Pelayanan, Budaya Pelayanan, Kode Etik Petugas Pelayanan, Larangan Petugas Pelayanan dan Motto Pelayanan;</li> <li>c. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</li> <li>d. Adanya kompensasi atas keterlambatan pelayanan.</li> </ul> |
| 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                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program, kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> </ul>   |