



PEMERINTAH KOTA TOMOHON

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Slanag Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah 95442

Telp./Fax. (0431) 351562

e-mail: disdukcapil.tomohon@gmail.com Website: www.tomohon.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON

Nomor : 106/DISDUKPENCAPIL/SK/VI/2018

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON

- Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 15, pasal 20 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon tentang Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Minahasa Selatan Dan Kota Tomohon di Propinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4273);
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 3. Undang-undang RI nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4736) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5475) ;
 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1994 tentang Pengelolaan Perkembangan Kependudukan;
 7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

8. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis NIK Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK.
- PERTAMA : Standar Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon meliputi ruang lingkup pelayanan administratif berupa Penerbitan KTP Elektronik;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tomohon
Pada tanggal Juni 2018

**Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Tomohon**

**ALBERT J. TULUS, SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650616 199303 1 008**

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Tomohon
Nomor : /DISDUKPENCAPIL/SK/VI/2018
Tanggal : Juni 2018
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan KTP
Elektronik

A. PENDAHULUAN

Salah satu fungsi administrasi kependudukan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah Penerbitan KTP Elektronik yang kemudian dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk itulah disusun suatu standar pelayanan Administrasi Kependudukan dalam hal Penerbitan KTP Elektronik.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang No. 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- b. Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No,23/2006.
- c. Peraturan Presiden No.25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 9 tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 8 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri dalam negeri nomor 9 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- f. Peraturan Daerah Kota Tomohon nomor 7 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

2. Persyaratan Pelayanan

- 2.1. Penerbitan KTP-el Baru
 - a. penerbitan KTP-el secara reguler bagi penduduk WNI yang belum memiliki KTP-el
 - Fotokopi Kartu Keluarga
 - b. penerbitan KTP-el secara reguler bagi penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang belum memiliki KTP-el
 - Fotokopi Kartu Keluarga
 - Fotokopi Surat Izin Tinggal Tetap
 - c. Penerbitan KTP Elektronik Bagi Penduduk Yang Tidak Mampu Datang/Melapor Ke Tempat Pelayanan dikarenakan pertimbangan umur, cacat fisik, dan sakit keras
 - Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendatangi tempat domisili penduduk untuk memberikan pelayanan penerbitan KTP Elektronik.
- 2.2. Penerbitan KTP-el Rusak
 - KTP – el yang telah Rusak
- 2.3. Penerbitan KTP-el secara reguler bagi penduduk WNI yang sudah memiliki KTP-el dan pindah alamat
 - KTP-el dengan alamat tempat tinggal asal
 - Fotokopi Kartu Keluarga

- 2.4. Penerbitan KTP-el karena hilang
 - a. penerbitan KTP-el karena hilang dalam domisili
 - Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
 - b. penerbitan KTP-el karena hilang di luar domisili
 - Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian di kota/tempat hilangnya KTP-el
 - Surat Pernyataan hilang bermeterai

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 3.1. Pemohon mengambil nomor antrian.
- 3.2. Pemohon menuju ke Petugas Pelayanan sesuai nomor antrian untuk mengisi formulir dan diverifikasi kelengkapan berkas permohonannya.
- 3.3. Setelah dinyatakan lengkap pemohon selanjutnya menuju ke ruang enrollment.
- 3.4. Petugas perekaman melakukan enrollment pada pemohon (Pelayanan KTP el Baru).
- 3.5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan KTP-el.
- 3.6. Pemohon membubuhi paraf pada buku register pengambilan dokumen sebagai bukti pengambilan KTP Elektronik.

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian permohonan Penerbitan KTP Elektronik Baru adalah 1 x 24 jam dan untuk Penerbitan KTP Elektronik Rusak/Hilang/Perubahan Data adalah 30 menit terhitung sejak pendaftaran.

5. Biaya/Tarif

Tidak ada pungutan biaya apapun

6. Produk Pelayanan

KTP Elektronik

7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

- 7.1. Area Parkir
- 7.2. Ruang Tunggu
- 7.3. Loker Pelayanan Pengaduan dan Informasi
- 7.4. Customer Service
- 7.5. Loker Pengambilan Dokumen
- 7.6. Komputer, Scanner dan Printer
- 7.7. Jaringan Internet
- 7.8. Toilet
- 7.9. Pendingin Ruangan (AC)

8. Kompetensi Pelaksana

- 8.1. Petugas Informasi
 - a. Minimal lulusan D3
 - b. Diutamakan PNS
 - c. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berpenampilan menarik
 - d. Mampu mengoperasikan computer
 - e. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan
 - f. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya

- 8.2. Petugas Pelayanan
 - a. Minimal lulusan D3
 - b. Diutamakan PNS
 - c. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berpenampilan menarik
 - d. Mampu mengoperasikan computer
 - e. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan
 - f. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya
- 8.3. Operator
 - a. Minimal lulusan SLTA/Sederajat
 - b. Mampu mengoperasikan komputer
 - c. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya
- 8.4. Petugas Pengambilan
 - a. Minimal lulusan SLTA/Sederajat
 - b. Mampu mengoperasikan computer
 - c. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya

9. Pengawasan Internal

- 9.1. Dilakukan oleh atasan langsung;
- 9.2. Konsisten dalam memberikan sanksi;
- 9.3. Dilakukan secara berkala.

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Melalui

- 10.1. Loker Pelayanan Pengaduan dan Informasi;
- 10.2. Kotak Saran/Pengaduan
- 10.3. Call Centre :
- 10.4. SMS Centre :
- 10.5. Email : disdukcapil.tomohon@gmail.com

11. Jumlah Pelaksana

- 11.1. 1 (satu) orang Pejabat Struktural Eselon III
- 11.2. 1 (satu) orang Pejabat Struktural Eselon IV
- 11.3. 2 (dua) orang Petugas Pelayanan
- 11.4. 2 (dua) orang Operator

12. Jaminan Pelayanan

- 12.1. Kepastian waktu pelayanan Penerbitan KTP Elektronik;
- 12.2. Kepastian biaya pelayanan Penerbitan KTP Elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 12.3. Sistem Pelayanan Perekaman dan Pencetakan KTP – el yang terintegrasi secara online dengan server kemendagri/ Pusat Data Center;
- 12.4. Sistem Pelayanan yang terintegrasi secara offline dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
- 12.5. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pegawai yang santun, terampil, cepat tanggap, berempati tinggi dan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kode etik Pegawai Negeri Sipil.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- 13.1. Blangko KTP elektronik didesain secara khusus dan memiliki chip data yang tertanam di dalamnya sehingga tidak mudah untuk dipalsukan;
- 13.2. Keselamatan dan kenyamanan pelayanan melalui petugas pelayanan yang tentunya bebas dari praktek percaloan dan pungutan liar.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

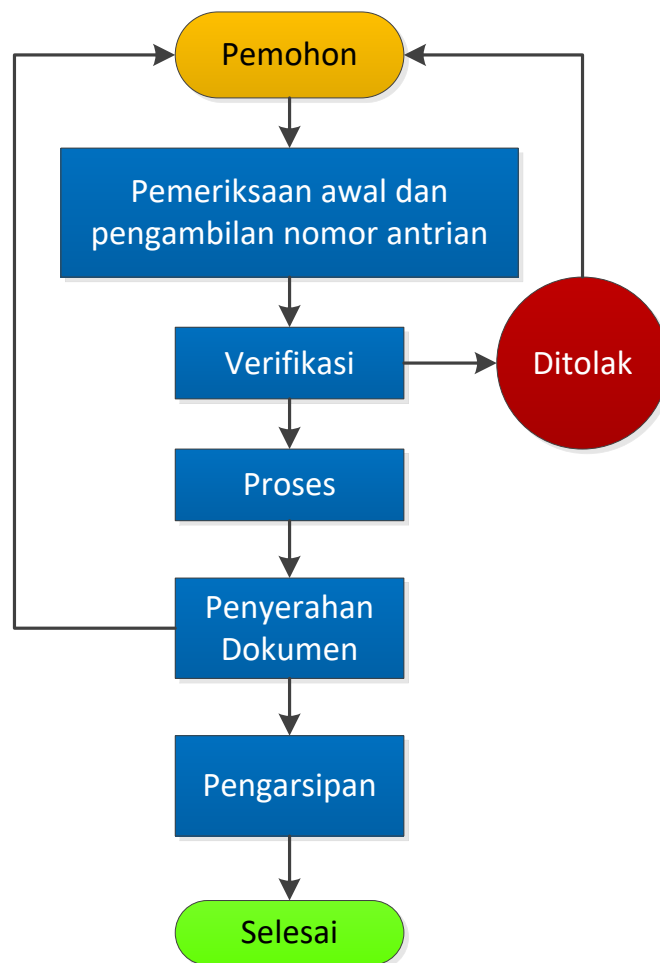
Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan mengukur penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun sekali.

**Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Tomohon**

**ALBERT J. TULUS, SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650616 199303 1 008**

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Tomohon
Nomor : DISDUKPENCAPIL/SK/VI/2018
Tanggal : Juni 2018
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan KTP
Elektronik

**ALUR PELAYANAN PENERBITAN
KTP ELEKTRONIK**



**Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Tomohon**

ALBERT J. TULUS, SH
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650616 199303 1 008