

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No. 25/2023
 Tanggal : 30 Agustus 2023
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2023
 Nomor Urut : 03

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EI)

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-EL baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Keluarga, atau; b. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin, dibuktikan dengan Akta Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian d Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap <p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-EL karena perubahan data:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Keluarga asli terbaru; b. KTP-EI; c. Fotokopi Surat Keterangan atau bukti perubahan Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan; d. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. <p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-EI karena hilang/rusak;</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang; b. KTP-el Asli apabila rusak; c. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. <p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-EL karena hilang / rusak / perubahan data, secara daring:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Foto Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang; b. Foto KTP-EI Asli apabila rusak; |

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| | | <p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-el karena perubahan elemen data foto dan tanda tangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Keluarga asli / fotokopi; b. KTP-el asli; c. Fotokopi Surat Keterangan atau bukti perubahan Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan yang membuktikan adanya perubahan elemen data kependudukan, foto dan/ atau tanda tangan; d. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap; e. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang; f. KTP-el Asli apabila rusak; g. Perubahan foto juga dilayani bagi pemohon yang mengalami perubahan diantaranya perubahan wajah, dari tidak memakai jilbab menjadi memakai jilbab, dari memakai jilbab menjadi tidak memakai jilbab; h. Perubahan tanda tangan dilayani bagi pemohon yang mengalami perubahan tanda tangan. Dibuktikan dengan contoh tanda tangan pemohon yang tertera pada dokumen dari lembaga / instansi lain; i. F1.06 |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan KTP-EI baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; b. Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan; c. Verifikasi data pemohon pada data SIAK d. Proses Perekaman; e. Petugas mencetak KTP-el; f. Petugas memberikan KTP-el. <hr/> <p>Sistem, mekanisme, prosedur, pelayanan penerbitan karena perubahan data;</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; b. Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan; c. Verifikasi data pemohon pada data SIAK; d. Mencetak KTP-EI; e. Memberikan KTP-EI kepada Pemohon; f. Menarik KTP-EI lama dari Pemohon, memusnahkan KTP-EI lama, menyimpan berkas permohonan dan persyaratan; g. Petugas mengarsip berkas permohonan dan persyaratan |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan KTP-EL karena hilang / rusak / perubahan data, secara daring:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon melakukan permohonan melalui aplikasi SLOATH Dukcapil Tomohon ; Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan secara daring; Proses jika syarat lengkap; Proses cetak KTP-EI; Petugas mengirim notifikasi ke permohonan di aplikasi; Pemohon menerima Notifikasi. Pemohon kemudian datang ke Dinas untuk mengambil KTP-EI dengan membawa Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian, dan atau KTP-EI yang rusak; Petugas menarik KTP-EI lama yang rusak, memusnahkan KTP-EI lama, menyimpan berkas permohonan dan persyaratan |
| | | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan KTP-EI karena perubahan data foto dan/atau tanda tangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan; Verifikasi data Pemohon pada data SIAK; Proses Perekaman; Petugas mencetak KTP-EI; Petugas memberikan KTP-EI kepada Pemohon; Petugas mengarsip berkas permohonan dan persyaratan <p>Penjelasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Penduduk mengisi F-1.02; Penduduk melampirkan fotokopi KK; dan Dinas menerbitkan KTP-el Baru. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak syarat dinyatakan lengkap oleh Petugas, kecuali terdapat kendala teknis |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak ada biaya / Gratis |
| 5. | Produk pelayanan | Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) |
| 6. | Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; Media telepon dinas: (0431) 3101760 WhatsApp Group : Dukcapil Tomohon Website : www.disdukcapil.tomohon.go.id E-mail : disdukcapil.tomohon@gmail.com Facebook ; dukcapil tomohon Instagram : dukcapil_tomohon Aduan Dukcapil Tomohon : https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9 SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) |

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (**Manufacturing**), meliputi:

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. 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; e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan, i. Permendagri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan AC, TV, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktasi, Toilet umum, Fasilitas Difable (Kursi Roda dan Unit Pelayanan difabel) Permen dan Air Minum; b. Seperangkat Komputer dengan jaringan internet dan aplikasi SIAK; c. Kertas HVS Putih A4 ukuran 80 gram; d. Printer; e. Handphone. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Mampu menguasai komputer dengan aplikasi SIAK; b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan; Bersikap ramah dengan para pemohon; |
| 4. | Pengawasan | <ul style="list-style-type: none"> a. Sistem pengawasan internal dari atasan langsung dan tidak langsung b. Pengawasan dari Inspektorat Kota Tomohon |

| | | |
|----|--|--|
| | | c. Pengawasan dari masyarakat |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang di Dinas 44 (empat puluh empat) orang di Kelurahan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Motto atau slogan "Melayani Dengan Hati Yang Tulus" b. Budaya kerja "Humanis, Empati, Berintegritas, Aktif, Taat Aturan" c. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan; d. Adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | a. Ruang dan server sudah sesuai standar keamanan; b. Jaminan kerahasiaan data penduduk; c. Dokumen dijamin keabsahannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan | a. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan; b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. |

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON



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