

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPII No. 25/2023
Tanggal : 30 Agustus 2023
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2023
Nomor Urut : 04

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

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

No	ROMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan KIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fotokopi Kutipan Akta Kelahiran (permohonan baru); b. Kartu Keluarga Anak (permohonan baru); c. Pas foto digital anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 1 lembar bagi anak usia di atas 5 tahun. Anak usia 0-4 tahun tidak memakai foto; d. Fotokopi paspor dan izin tinggal tetap bagi Orang Asing; e. KIA lama jika permohonan karena perubahan data dan/atau rusak); g. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian Oika permohonan karena hilang); <p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan KIA secara daring:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Foto Kutipan Akta Kelahiran (permohonan baru); b. Foto Kartu Keluarga Anak (permohonan baru); c. Pas foto anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 1 lembar bagi anak usia di atas 5 tahun. Anak usia 0-4 tahun tidak memakai foto; d. Foto paspor dan izin tinggal tetap bagi Orang Asing; e. Foto KIA lama jika permohonan karena perubahan data dan/atau rusak); f. Foto Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian jika permohonan karena hilang);
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan KIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pernohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; b. Petugas melakukan verifikasi permohonan dan persyaratan; c. Proses jika syarat lengkap; d. Proses cetak KIA oleh Petugas; e. Memberikan KIA kepada Pemohon; f. Menarik KIA lama dari Pemohon jika pernah memiliki KIA, memusnahkan KIA lama, menyimpan berkas permohonan dan persyaratan; <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan KIA secara daring:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon melakukan permohonan melalui aplikasi SLOATH Dukcapil Tomohon; b. Petugas melakukan verifikasi permohonan dan persyaratan; c. Proses jika syarat lengkap; d. Proses cetak KIA oleh Petugas; e. Petugas mengirim notifikasi kepada pemohon jika KIA sudah selesai pemohon bisa mengambil KIA di Kantor Dinas Dukcapil ;

		<p>Penjelasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Penduduk mengisi F-1.02. Penduduk tidak perlu menyerahkan KK dan KTP-el orang tua, karena sudah mengisi F-1.02; Penduduk melampirkan fotokopi Kutipan Akta Kelahiran; dan Dinas menerbitkan KIA Baru. <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Masa berlaku KIA baru untuk anak kurang dari 5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun Masa berlaku KIA untuk anak 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari. (Pasal 7 Permendagri 2/2016) Untuk pelayanan online/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya.
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 Identitas Anak
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