

5. PENERBITAN KTP-EL HILANG/RUSAK/PERUBAHAN DATA

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<u>WNI</u> - KK. - KTP-EI lama (rusak/perubahan data) - Surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan Peristiwa Penting (Apabila Perubahan data), atau Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (Apabila Hilang) atau Surat Keterangan Pindah. <u>ORANG ASING</u> - KK. - KTP-EI. - Surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan Peristiwa Penting (Apabila Perubahan data), atau Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (Apabila Hilang) atau Surat keterangan pindah/surat keterangan pindahdatang. - Kartu izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon menyerahkan berkas kepada Operator SIAK; - 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; - KTP-EI yang telah dicetak diserahkan kepada Pemohon - Pengambilan dokumen bisa dilakukan melalui: - Loket pengambilan di ruang pelayanan - Media <i>online</i> untuk cetak mandiri di rumah - Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	KTP Elektronik.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	Fasilitas untuk mendapatkan informasi: - Kotak saran - Website: https://disdukcapil.tabalongkab.go.id - Whatsapp: 082353527575 - Email: sekretariatdisdukcapiltabalong@gmail.com - E-Lapor - SP4 N Lapor - Perangkat Survei Kepuasan Masyarakat - Layanan dalam jaringan (<i>online</i>): https://pelanduk.tabalongkab.go.id

		Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagaiberikut: - Cek di tempat - Koordinasi internal - Koordinasi eksternal - Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	- Senin – Kamis : 08.30 – 15.00 Wita - Jum'at : 08.00 – 11.00 Wita

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- 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;

		g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Thn 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; 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; k. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan; 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.
2.	Sarana Prasarana dan / atau Fasilitas	Di Kantor Induk/MPP Komputer Printer Server Jaringan internet Genset AC Perekam KTP Pencetak KTP Pencetak KIA Kecamatan: Komputer Printer Perekam KTP
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	21 orang Operator SIAK dengan pembagian wilayah tugas MPP dan Kecamatan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Standar Perilaku Pelayanan, Norma Pelayanan, Budaya Pelayanan, Kode Etik Petugas Pelayanan, Larangan Petugas Pelayanan dan Motto Pelayanan; c. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon. d. Adanya kompensasi atas keterlambatan pelayanan.

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	a. Rapat koordinasi internal rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program, kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).