

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No. 25/2023
 Tanggal : 30 Agustus 2023
 Tentang : Penetapan Standart Pelayanan Tahun 2023
 Nomor urut : 02

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F1.02; Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian; Surat keterangan pindah/ surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah; Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan; Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. <p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang / rusak:</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang; Kartu Keluarga Asli apabila rusak; Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. (Berdasarkan edaran : Lampiran 470/13287/Dukcapil) <p>Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data;</p> <ol style="list-style-type: none"> KK lama; dan Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspor, SKPWNI) dan Peristiwa Penting. <p>Catatan: Peristiwa kependudukan yang dimaksud adalah pindah penduduk dalam NKRI atau antar negara. (Pasal 12 Perpres 96/2018)</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga baru:</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; Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK), Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK; Proses TTE KK oleh Kepala.Dinas; Petugas mencetak KK; Petugas memberikan cetakan KK asli kepada pemohon dan menyimpan draft sebagai arsip.

Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena rusak:

- a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian;
- b. Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan;
- c. Proses cetak ulang KK jika syarat lengkap;
- d. Pengajuan cetak KK oleh Petugas;
- e. Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE)
- f. Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK;
- g. Proses TTE KK Oleh Kepala.Dinas;
- h. Petugas mencetak file PDF KK yang telah di TTE jika Pemohon memilih dicetak manual;
- i. Sistem SLOATH secara otomatis akan mengirim file PDF KK ke nomor handphone WhatsApp Pemohon jika Pemohon memilih mencetak sendiri;
- j. Petugas menyerahkan KK kepada Pemohon;
- k. Pemohon menerima KK dan tanda tangan pengambilan;
- l. Petugas mendokumentasi, menyimpan, merawat berkas permohonan dan persyaratan sebagai arsip,

Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data:

- a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian;
- b. Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan;
- c. Proses ubah elemen data jika syarat lengkap;
- d. Pengajuan cetak KK Oleh Petugas;
- e. Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK;
- f. Proses TTE KK oleh Kepala.Dinas;
- g. Petugas mencetak file PDF KK yang telah di TTE jika Pemohon memilih dicetak manual;
- h. Sistem SLOATH secara otomatis akan mengirim file PDF KK ke nomor handphone WhatsApp Pemohon Jika Pemohon memilih mencetak sendiri;
- i. Petugas menyerahkan KK kepada pemohon;
- j. Pemohon menerima KK dan tanda tangan pengambilan;
- k. Petugas mendokumentasi, menyimpan, merawat berkas permohonan dan persyaratan sebagai arsip.

Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang/rusak secara daring:

- a. Pemohon melakukan permohonan melalui aplikasi SLOATH Dukcapil Tomohon;
- b. Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan secara daring;
- c. Proses jika syarat lengkap;
- d. Pengajuan cetak KK oleh Petugas;
- e. Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK;
- f. Proses TTE KK oleh Kepala Dinas;
- g. Petugas mendownload file PDF KK yang telah di TTE;
- h. Sistem SLOATH secara otomatis akan mengirim file PDF KK ke nomor handphone WhatsApp pemohon. Pemohon kemudian mencetak KK secara mandiri. Dengan terbitnya KK baru maka KK lama sudah tidak berlaku. Apabila tidak memiliki handphone pemohon dapat mencetak KK di Kelurahan dengan dibantu oleh petugas registrasi yang ada di Kelurahan.

Sistem, mekanisme dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data secara daring:

- a. Pemohon melakukan permohonan melalui aplikasi disdukcapil Smart bantu atau aplikasi layanan WhatsApp (WA);
- b. Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan secara daring;
- c. Proses ubah data jika syarat lengkap; Pengajuan cetak KK oleh Petugas;
- d. Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK;
- e. Proses TTE KK Oleh Ka.Dinas;
- f. Petugas mendownload file PDF KK yang telah di TTE;
- g. Sistem SLOATH secara otomatis akan mengirim file PDF KK ke handphone WhatsApp pemohon. Pemohon kemudian mencetak KK secara mandiri. Dengan terbitnya KK baru maka KK lama sudah tidak berlaku. Apabila tidak memiliki handphone pemohon dapat mencetak KK di Kelurahan dengan bantuan petugas registrasi Kelurahan, dan menyerahkan KK lama. Apabila perubahan data mengakibatkan perubahan KTP-EI, maka pemohon segera mengajukan pencetakan KTP-EI karena perubahan data melalui aplikasi SLOATH Dukcapil Tomohon.

Penjelasan :

- a. Penduduk mengisi F-1.02;
- b. Penduduk menyerahkan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat yang ditandatangani kedua pihak apabila tidak memiliki buku nikah/akta perkawinan;
- c. Saksi yang dipersyaratkan tidak perlu melampirkan fotokopi KTP-el; dan
- d. Dinas menerbitkan KK Baru.

Catatan:

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 Keluarga (KK)
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; b. Media telepon dinas: (0431) 3101760 c. WhatsApp Group : Dukcapil Tomohon d. Website : www.disdukcapil.tomohon.go.id e. E-mail : disdukcapil.tomohon@gmail.com f. Facebook ; dukcapil tomohon g. Intagram : dukcapil_tomohon h. Aduan Dukcapil Tomohon : https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9 i. 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 UndangUndang 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	<p>6 (enam) orang di Dinas 44 (empat puluh empat) orang di Kelurahan</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang dan server sudah sesuai standar keamanan; b. Jaminan kerahasiaan data penduduk; c. Dokumen dijamin keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 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