

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No. 25/2023
 Tanggal : 30 Agustus 2023
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2023
 Nomor Urut : 07

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL (SKTT)
 DAN KTP ORANG ASING**

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

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat SKTT / KTP OA : a. Fotocopy paspor; b. Fotocopy ITAS (Ijin Tinggal Terbatas) untuk SKTT / ITAP (Ijin Tinggal Tetap) untuk KTP OA; c. Surat Pernyataan Sponsor dan permohonan penerbitan SKTT / KTP OA (untuk sponsor perusahaan); d. Surat Keterangan Pindah Orang Asing (SKPOA) dan Biodata Asli dari daerah asal (bagi OA pindah datang); e. Fotocopy Surat Keterangan Tempat Tinggal OA/ Surat Keterangan Domisili Fotocopy Surat Tanda Melapor dari Kepolisian; f. Foto ukuran 3x4 jumlah 1 lembar; g. Fotocopy KK / KTP sponsor, untuk permohonan KTP OA KK asli sponsor h. Berkas pendukung (fc Akta Kelahiran, Ijazah, Surat Nikah, dll); i. Mengisi formulir permohonan dan isian biodata (disediakan di Disdukcapil),
2.	Sistem, mekanisme, dan	a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian; b. Petugas memeriksa berkas permohonan; c. Petugas menuliskan nomor HP pemohon untuk pemberitahuan SKTT / KTP OA sudah jadi; d. Petugas entri mengentri data Orang Asing (untuk permohonan baru) / mengupdate data (untuk permohonan perpanjangan) dengan aplikasi SIAK; e. Petugas entri mencetak draft Biodata OA; f. Petugas mengajukan permintaan persetujuan biodata Orang Asing kepada Petugas entri mengajukan SKTT / KTP OA, g. Petugas entri mencetak SKTT / KTP OA; h. Petugas memberitahukan kepada pemohon bahwa SKTT / KTP OA sudah jadi dan bisa diambil di Kantor Disdukcapil Tomohon; i. Petugas menuliskan pada buku register; j. Petugas menyerahkan SKTT OA / KTP OA kepada pemohon.
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	Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) / KTP Orang Asing

6.	Penanganan, pengaduan, dan masukan	<ul style="list-style-type: none">a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan;b. Media telepon dinas: (0431) 3101760c. WhatsApp Group : Dukcapil Tomohond. Website : www.disdukcapil.tomohon.go.ide. E-mail : disdukcapil.tomohon@gmail.comf. Facebook ; dukcapil tomohong. Instagram : dukcapil_tomohonh. Aduan Dukcapil Tomohon : https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9h. 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