



**PEMERINTAH KOTA TANGERANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Gedung Ketenagakerjaan Lantai I dan III Kota Tangerang  
Telp/Fax : (021) 55770275 / 55770276 Website : <http://disdukcapil.tangerangkota.go.id>  
email: [disdukcapil@tangerangkota.go.id](mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id)

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG**

NOMOR : 800/KEP. 38 -DUKCAPIL/2022

**TENTANG**

**PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN DAN STANDAR PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA TANGERANG**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelaksanaan tidak langsung untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu adanya ketentuan mengenai Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang tentang Penetapan Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN DAN STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
- KESATU** : Maklumat Pelayanan sebagai komitmen dan Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang;
- KEDUA** : Menetapkan Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.
- KTIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Tangerang

Pada tanggal : 26 Juli 2022

**PLT. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG**



**H. AYU NURYADIN, S.KOM, MM**

NIP. 196808221996031004

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG

NOMOR : 800/KEP. 38 -DUKCAPIL/2022

TANGGAL : 26 Juli 2022

TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN DAN  
STANDAR PELAYANAN ADMINISTASI KEPENDUDUKAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA TANGERANG

MAKLUMAT PELAYANAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG

**MAKLUMAT  
PELAYANAN**

1. KAMI BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN;

2. KAMI BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS-MENERUS;

3. KAMI BERSEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI, DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR.

Tangerang, Juli 2022  
Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

**PEMERINTAH KOTA TANGERANG**  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

AYI NURYADIN, S.Kom, MM  
NIP. 196808221996031004

**Disdukcapil**  
kota tangerang

**kota tangerang**  
HUTAN TANGERANG

**TANGERANG SmartCity**

**AYO!**  
TANGERANG

**TANGERANG**  
KOTA TANGERANG

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG

NOMOR : 800/KEP. 38 -DUKCAPIL/2022

TANGGAL : 26 Juli 2022

TENTANG PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN DAN  
STANDAR PELAYANAN ADMINISTASI KEPENDUDUKAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA TANGERANG

STANDAR PELAYANAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG

**A. BIDANG PENCATATAN SIPIL**

**1. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran bagi WNI Via Aplikasi dan Website Sobat Dukcapil**

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>
<b>2. Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Surat Keterangan Lahir rumah sakit/Klinik/Bidan (Asli) atau Surat Pertanggungjawaban Mutlak (STPJM) kebenaran kelahiran (bila tidak memiliki surat keterangan lahir rumah sakit/klinik/bidan)</li> <li>• FC KTP-el orang tua</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• Buku nikah/Akta Perkawinan/Surat Pertanggungjawaban Mutlak (STPJM) kebenaran Pasangan Suami Istri</li> <li>• Formulir Akta Kelahiran Online (setelah menginput data melalui Aplikasi)</li> <li>• Alamat Email dan Nomor Telepon Kepala Keluarga</li> </ul>
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengisi data-data dan mengupload berkas secara online serta mencetak bukti formulir Akta Kelahiran melalui link yang tersedia di Aplikasi dan Website Sobat Dukcapil;</li> <li>• Petugas layanan memeriksa berkas (melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas) secara online;</li> <li>• Operator Capil melakukan penarikan data permohonan Pelaporan Akta Kelahiran dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Kelahiran;</li> <li>• Kasi Kelahiran mengajukan Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran kepada Kepala Bidang Catatan Sipil;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran;</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran;</li> <li>• Operator Capil mendownload Akta Kelahiran (TTE) dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Operator capil melakukan pengajuan Kartu Keluarga (TTE) dan KIA kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan koordinasi cetak KIA dengan Operator cetak KIA sekaligus mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga mendownload Kartu Keluarga (TTE) dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Operator KIA mencetak KIA pemohon;</li> <li>• Pemohon mengambil KIA yang telah tercetak sekaligus menyerahkan berkas persyaratan dan menandatangani register;</li> <li>• Pemohon menerima Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (TTE) yang telah dikirimkan</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja setelah selesai pengajuan secara online
<b>5. Biaya/Tarif</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Kelahiran</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• Kartu Identitas Anak (KIA)</li> </ul>
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
11. Jumlah Pelaksanan	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 2. Pelayanan Akta Kelahiran Online Rumah Sakit/Klinik/Bidan

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC KTP-el orang tua</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• FC Buku nikah/Akta Perkawinan/Surat Pertanggungjawaban Mutlak (STPJM) kebenaran Pasangan Suami Istri</li> <li>• Alamat Email dan Nomor Telepon Kepala Keluarga</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Akta Kelahiran RS/Bidan/Klinik;</li> <li>• Petugas Akta Kelahiran RS/Bidan/Klinik melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas;</li> <li>• Petugas Akta Kelahiran RS/Bidan/Klinik menginput data pelaporan kelahiran dan melakukan koordinasi dengan operator capil;</li> <li>• Operator capil melakukan penarikan data permohonan Pelaporan Akta Kelahiran dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Kelahiran;</li> <li>• Kasi Kelahiran mengajukan Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran kepada Kepala Bidang Catatan Sipil;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran;</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran;</li> <li>• Operator Capil mencetak Akta Kelahiran yang sudah TTE dan menyerahkan kepada Petugas Layanan;</li> <li>• Operator Capil melakukan pengajuan Kartu Keluarga (TTE) dan KIA kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan koordinasi cetak KIA dengan Operator cetak KIA sekaligus mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga mencetak Kartu Keluarga yang sudah TTE dan menyerahkan kepada Petugas Layanan;</li> <li>• Operator KIA mencetak KIA pemohon;</li> <li>• Petugas Layanan menerima Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga yang sudah TTE serta KIA yang telah dicetak untuk diserahkan kepada Petugas Akta Kelahiran RS/Bidan/Klinik;</li> <li>• Petugas Akta Kelahiran RS/Bidan/Klinik mengambil Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KIA untuk diserahkan kepada pemohon sekaligus menyerahkan berkas persyaratan dan menandatangani register;</li> <li>• Pemohon menerima Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga yang sudah TTE serta Kartu Identitas Anak (KIA) yang diajukan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja setelah selesai pengajuan secara online
5. Biaya	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Kelahiran</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• Kartu Identitas Anak (KIA)</li> </ul>
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

### 3. Pelayanan Akta Kelahiran Online Kelurahan bagi WNI

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li><li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Surat Keterangan Lahir RS/Klinik/Bidan/ Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) kebenaran kelahiran</li> <li>• FC KTP-el orang tua</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• FC Buku nikah/Akta Perkawinan/Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) kebenaran Pasangan Suami Istri</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Kelurahan;</li> <li>• Petugas Kelurahan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas;</li> <li>• Petugas Kelurahan melakukan input permohonan pada SIAK dan modul aplikasi sekaligus mendistribusikan berkas persyaratan dan Register Akta Kelahiran ke Petugas Dinas Di Kecamatan;</li> <li>• Petugas Dinas Di Kecamatan melakukan verifikasi data pengajuan, mengupdate status usulan serta melakukan koordinasi dengan Operator Capil;</li> <li>• Operator Capil memproses data permohonan pelaporan Akta Kelahiran kepada Kasi Kelahiran;</li> <li>• Kasi Kelahiran mengajukan Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran kepada Kepala Bidang Catatan Sipil;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran;</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran;</li> <li>• Petugas Kelurahan mencetak Akta Kelahiran yang sudah TTE untuk diserahkan kepada pemohon;</li> <li>• Operator capil melakukan pengajuan Kartu Keluarga (TTE) dan KIA kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan koordinasi cetak KIA dengan Operator cetak KIA sekaligus mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Petugas Kelurahan mencetak Kartu Keluarga yang sudah TTE untuk diserahkan kepada pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga yang sudah TTE;</li> <li>• Operator cetak KIA melakukan proses cetak KIA dan mendistribusikan kepada Petugas Distribusi Dokumen;</li> <li>• Petugas Distribusi Dokumen mendistribusikan KIA pemohon kepada Petugas Dinas di- Kecamatan;</li> <li>• Petugas Dinas di- Kecamatan menerima KIA pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima Kartu Identitas Anak (KIA) yang diajukan.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Setelah Berkas Diterima oleh Petugas Dinas di Kecamatan
5. Biaya	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Kelahiran</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• Kartu Identitas Anak (KIA)</li> </ul>
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="https://www.facebook.com/DisDukCakil">Dis Duk Cakil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="http://disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

#### 4. Pelayanan Pelaporan Kelahiran Luar Negeri Via Loker

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li><li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ul>
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>• FC KTP-el/Paspor Orangtua</li><li>• FC Kartu Keluarga</li><li>• Surat Keterangan Kelahiran dari RS/Bidan atau penolong kelahiran Asli atau Surat Pertanggung Jawaban Mutlak (SPTJM)</li><li>• Surat Keterangan Pelaporan dari Perwakilan RI setempat</li></ul>

KOMPONEN	URAIAN
<p><b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada operator capil sekaligus membuat tanda terima pengambilan;</li> <li>• Pemohon menerima tanda terima pengambilan;</li> <li>• Operator capil melakukan pengecekan NIK</li> </ul> <p><b>Jika pemohon belum memiliki NIK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator Capil mengusulkan pengajuan NIK baru kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan koordinasi dengan Operator Pendataan Penduduk dan memverifikasi Pengajuan NIK Baru;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk memproses penerbitan NIK baru sekaligus mengusulkan pengajuan Kartu Keluarga (TTE) kepada Operator Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga memproses pengajuan Kartu Keluarga (TTE) kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga mencetak Kartu Keluarga pemohon yang sudah TTE untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> </ul> <p><b>Jika pemohon sudah memiliki NIK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator Capil langsung memproses Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran Luar Negeri</li> </ul> <p><b>(Jika pemohon sudah memiliki Akta Kelahiran)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator Capil memproses Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran Luar Negeri kepada Kasi Kelahiran;</li> <li>• Kasi Kelahiran mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga kepada Kasi Identitas Penduduk sekaligus membubuhkan paraf pada Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran Luar Negeri;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil membubuhkan paraf pada Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran Luar Negeri;</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran Luar Negeri dan diserahkan kepada Petugas Pelayanan.</li> </ul> <p><b>(Jika pemohon belum memiliki Akta Kelahiran)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator Capil memproses pengajuan Akta kelahiran kepada Kasi Kelahiran;</li> <li>• Kasi Kelahiran memverifikasi Sertifikasi Elektronik Akta kelahiran;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran;</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Akta Kelahiran;</li> <li>• Operator Capil mencetak Akta Kelahiran pemohon yang sudah TTE untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator Capil mengusulkan pengajuan KIA kepada Operator KIA;</li> <li>• Operator KIA memproses pengajuan KIA dan mencetak KIA dan diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan menerima Akta Kelahiran atau Surat Keterangan Pelaporan kelahiran dan Kartu Keluarga yang sudah TTE, serta Kartu Identitas Anak (KIA)</li> <li>• Pemohon mengambil Akta Kelahiran atau Surat Keterangan Pelaporan kelahiran dan Kartu Keluarga yang sudah TTE, serta Kartu Identitas Anak (KIA)</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
4. <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
5. <b>Biaya</b>	Gratis
6. <b>Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Kelahiran</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• Kartu Identitas Anak (KIA)</li> </ul>
7. <b>Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. <b>Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="https://www.facebook.com/DisDukCapil">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
11. <b>Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. <b>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>



## 5. Pelayanan Kutipan ke II dan seterusnya Akta Kelahiran bagi WNI/WNA Via Loket

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>2. Persyaratan</b>	<p>Akta Kelahiran Hilang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Akta Kelahiran (jika ada)</li> <li>• Laporan Kehilangan dari Kepolisian</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• Jika Akta Kelahiran diterbitkan di luar Kota Tangerang, harus melampirkan rekomendasi pengesahan dari Dukcapil penerbit</li> <li>• Alamat email dan Nomor Whatsapp Pemohon</li> </ul> <p>Akta Kelahiran Rusak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Kelahiran Asli</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• Jika Akta Kelahiran diterbitkan di luar Kota Tangerang, harus melampirkan rekomendasi pengesahan dari Dukcapil penerbit</li> <li>• Alamat email dan Nomor Whatsapp Pemohon</li> </ul>
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil Nomor Antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator SIAK;</li> <li>• Operator SIAK melakukan pengecekan database dan mengkonfirmasi kepada pemohon bahwa dokumen siap diproses;</li> <li>• Operator SIAK memproses pengajuan Kutipan ke II Akta Kelahiran kepada Kasi Kelahiran;</li> <li>• Kasi Kelahiran mengajukan Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Kelahiran;</li> <li>• Kabid Capil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Kelahiran;</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Kelahiran;</li> <li>• Operator SIAK mendownload Kutipan ke II Akta Kelahiran yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima Kutipan ke II Akta Kelahiran (TTE) yang telah dikirimkan.</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	1 Hari Kerja
<b>5. Biaya</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	Kutipan ke II Akta Kelahiran (TTE)
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
11. Jumlah Pelaksanan	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 6. Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak Via Loket

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li><li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salinan Putusan Pengadilan Negeri terkait pengesahan anak (non muslim)</li> <li>• Salinan putusan pengadilan agama terkait pengesahan anak (muslim)</li> <li>• FC Kutipan Akta Kelahiran</li> <li>• FC Buku Nikah (muslim) / Akta Perkawinan (Non Muslim)</li> <li>• FC KTP-el dan Kartu Keluarga ayah dan ibu kandung</li> <li>• FC KTP-el Kedua orang Saksi</li> <li>• Alamat email dan Nomor Whatsapp Pemohon</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil Nomor Antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan memberikan register untuk di tandatangani;</li> <li>• Pemohon menandatangani Register Pengesahan Anak;</li> <li>• Petugas Pelayanan menyerahkan data pemohon kepada Operator SIAK;</li> <li>• Operator SIAK memproses pengajuan Akta Pengesahan Anak kepada Kasi PSAK dan Kematian;</li> <li>• Kasi PSAK dan Kematian mengajukan Sertifikasi Elektronik Akta Pengesahan Anak kepada Kabid Catatan Sipil;</li> <li>• Kabid Catatan Sipil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Akta Pengesahan Anak;</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Akta Pengesahan Anak;</li> <li>• Operator SIAK mendownload Akta Pengesahan Anak yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima Akta Pengesahan Anak (TTE) yang telah dikirimkan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya	Gratis
6. Produk Layanan	Akte Pengesahan Anak yang sudah TTE
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 7. Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak Via Loker

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li><li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung</li> <li>• Kutipan Akta Kelahiran atau Penetapan Pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung orang asing</li> <li>• FC KTP-el 2 (dua) orang saksi</li> <li>• FC KTP-el dan Kartu Keluarga ayah biologis dan ibu kandung</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada operator capil sekaligus membuat tanda terima pengambilan;</li> <li>• Pemohon menerima tanda terima pengambilan;</li> <li>• Operator Capil memproses data sekaligus mengajukan data pemohon kepada Kasi PSAK dan Kematian;</li> <li>• Kasi PSAK dan Kematian mengajukan Sertifikasi Elektronik Akta Pengakuan Anak kepada Kepala Bidang Catatan Sipil;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Akta Pengakuan Anak;</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Akta Pengakuan Anak dan Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Capil mencetak Akta Pengakuan Anak yang sudah TTE untuk di serahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Operator Capil mengajukan Kartu Keluarga TTE dan KIA kepada Operator Dafduk;</li> <li>• Operator Dafduk memproses pengajuan Kartu Keluarga dan KIA kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan koordinasi cetak KIA dengan Operator cetak KIA sekaligus mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga mencetak Kartu Keluarga untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Operator KIA mencetak KIA untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan menerima Akta Pengakuan Anak dan Kartu Keluarga yang sudah TTE, serta Kartu Identitas Anak (KIA) untuk diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Pemohon mengambil Akta Pengakuan Anak dan Kartu Keluarga yang sudah TTE, serta Kartu Identitas Anak (KIA) yang diajukan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari
5. Biaya	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Pengakuan Anak</li> <li>• Kartu Keluarga yang sudah TTE</li> <li>• Kartu Identitas Anak (KIA)</li> </ul>
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. <b>Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Cakil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
11. <b>Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. <b>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. <b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. <b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 8. Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li><li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salinan Penetapan Pengadilan</li> <li>• FC Kutipan Akta Kelahiran anak yang diangkat</li> <li>• FC Surat nikah atau Akta Perkawinan orangtua angkat (Jika ada)</li> <li>• FC KTP-el orang tua angkat</li> <li>• FC Kartu Keluarga orangtua angkat</li> <li>• Formulir Pencatatan Sipil (F2.01)</li> <li>• Jika orangtua angkat berstatus WNA Melampirkan FC Paspor</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil Nomor Antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan memberikan register untuk di tandatangani;</li> <li>• Pemohon menandatangani Register Pengesahan Anak;</li> <li>• Petugas Pelayanan menyerahkan data pemohon kepada Operator SIAK;</li> <li>• Operator SIAK melakukan pengecekan database dan memproses berkas pemohon;</li> <li>• Kasi PSAK dan Kematian dan Kepada Bidang Catatan Sipil membubuhkan Paraf pada Catatan Pinggir Pengangkatan Anak;</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Catatan Pinggir Pengangkatan Anak;</li> <li>• Operator SIAK menerima Catatan Pinggir Pengangkatan Anak yang sudah ditandatangani;</li> <li>• Pemohon mengambil Catatan Pinggir Pengangkatan Anak yang sudah di tandatangani</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya	Gratis
6. Produk Layanan	Catatan Pinggir Pengangkatan Anak yang sudah di tandatangani
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="https://www.facebook.com/DisDukCapil">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
11. Jumlah Pelaksanan	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 9. Pelayanan Catatan Pinggir Perubahan Nama Via Loket

KOMPONEN	URAIAN
<p><b>1. Dasar Hukum</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>
<p><b>2. Persyaratan</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Surat Penetapan Pengadilan</li> <li>• FC Kutipan Akta Kelahiran</li> <li>• FC KTP-el</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• Formulir Catatan Pinggir Perubahan Nama</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator Capil;</li> <li>• Operator Capil memproses data pemohon;</li> <li>• Kasi Kelahiran dan Kabid Catatan Sipil melakukan verifikasi data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf;</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Catatan Pinggir Perubahan Nama dan diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Operator Capil memproses pengajuan perubahan nama pada Kartu Keluarga dan KTP-el pemohon kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan koordinasi cetak KTP-el dengan Operator cetak KTP-el sekaligus mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga mencetak Kartu Keluarga untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Operator KTP-el mencetak KTP-el untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan menerima Catatan Pinggir yang sudah ditanda tangani, Kartu Keluarga yang sudah TTE dan KTP-el untuk diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Pemohon mengambil menerima Catatan Pinggir yang sudah ditanda tangani, Kartu Keluarga yang sudah TTE dan KTP-el yang diajukan</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
<b>5. Biaya</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan Pinggir yang sudah ditanda tangani</li> <li>• Kartu Keluarga yang sudah TTE</li> <li>• KTP-el</li> </ul>
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Hari adalah Hari Kerja</li> <li>• Tergantung Ketersediaan Blanko KTP-EL</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 10. Pelayanan Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA menjadi WNI

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
<b>2. Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan Presiden tentang perubahan status kewarganegaraan ybs. Dari WNA ke WNI (asli)</li> <li>• FC Berita Acara Sumpah (BAS) atau Janji Setia dihadapan Pejabat Dephukum dan HAM</li> <li>• FC Kutipan Akta Kelahiran (jika ada)</li> <li>• FC Akta Perkawinan /Buku Nikah (jika ada)</li> <li>• FC KK dan KTP bagi WNA</li> <li>• FC KITAB</li> <li>• FC Passport</li> <li>• Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian</li> <li>• Apabila ada dokumen yang berbahasa asing harus diterjemahkan ke penerjemah resmi yang tersumpah</li> </ul>
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian, mengisi data dan menyerahkan berkas bersyarat lengkap</li> <li>• Petugas pelayanan dan petugas arsip memeriksa berkas (melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas)</li> <li>• Pemohon menerima tanda terima pengambilan</li> <li>• Operator PSAK melakukan pengecekan database dan memproses permohonan, mencetak register dan pracetak dokumen, kemudian ditulis pada buku agenda penerimaan berkas, menyerahkan berkas pemohon, register dan pracetak dokumen serta mengajukan KK TTE dan KTP-el</li> <li>• Sub Koordinator PSAK menerima, memeriksa, dan memverifikasi berkas pemohon yang telah dilengkapi register dan pracetak dokumen</li> <li>• Sub Koordinator PSAK dan Kabid Capil membubuhkan paraf pada Register Akta</li> <li>• Sub Koor Identitas Penduduk mengajukan sertifikasi elektronik KK</li> <li>• Kabid Dafduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik KK</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Catatan pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan dan melakukan Sertifikasi Elektronik KK</li> <li>• Operator KK mencetak KK TTE</li> <li>• Operator KTP-el mencetak KTP-el</li> <li>• Petugas menerima Catatan pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan yang sudah tertandatangani, KK TTE dan KTP-el dan siap diserahkan ke pemohon</li> <li>• Pemohon mengambil Catatan pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan yang sudah tertandatangani, KK TTE, KTP-el dan menandatangani buku pengambilan</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 hari
<b>5. Biaya</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP Elektronik</li> </ul>
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer dokumen</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama Bidang Pencatatan Sipil</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Memahami Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcakil@tangerangkota.go.id">disdukcakil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Hari adalah Hari Kerja</li> <li>• Tergantung Ketersediaan Blanko KTP-EL</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
11. Jumlah Pelaksanan	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcakil@tangerangkota.go.id">disdukcakil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 11. Pelayanan Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNI menjadi WNA

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. <b>Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan/Penetapan Menteri yang membidangi hukum dan ham pada Negara tujuan mengenai perubahan status kewarganegaraan seseorang dari WNI menjadi WNA</li> <li>• Kutipan Akta Pencatatan Sipil (Asli)</li> <li>• FC Passport</li> <li>• Mengisi formulir pelaporan perubahan status kewarganegaraan (F-2.01)</li> <li>• Apabila ada dokumen yang berbahasa asing harus diterjemahkan ke penerjemah resmi yang tersumpah</li> </ul>
3. <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian, mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap</li> <li>• Petugas pelayanan dan petugas arsip memeriksa berkas (melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas)</li> <li>• Pemohon menerima tanda terima pengambilan</li> <li>• Operator PSAK melakukan pengecekan database dan memproses permohonan, mencetak register dan pracetak dokumen, kemudian ditulis pada buku agenda penerimaan berkas, menyerahkan berkas pemohon, register dan pracetak dokumen</li> <li>• Sub Koordinator PSAK dan Kematian menerima, memeriksa, dan memverifikasi berkas pemohon yang telah dilengkapi register dan pracetak dokumen</li> <li>• Sub Koordinator PSAK dan Kematian dan Kabid Dafduk membubuhkan paraf pada Catatan pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Blanko Cetak Akta</li> <li>• Petugas pelayanan menerima Blanko Akta yang sudah tertandatangani dan siap diserahkan ke pemohon</li> <li>• Pemohon mengambil Blanko Akta yang sudah tertandatangani dan menandatangani buku pengambilan</li> </ul>
4. <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 hari
5. <b>Biaya</b>	Gratis
6. <b>Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catatan pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan</li> </ul>
7. <b>Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer dokumen</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama Bidang Pencatatan Sipil</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Memahami Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Hari adalah Hari Kerja</li> <li>• Tergantung Ketersediaan Blanko KTP-EL</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 12. Pelayanan Pencatatan Kematian Via Website atau Aplikasi Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Keterangan Kematian RS/ Klinik/ Kelurahan/ Puskesmas/ Kepolisian / Maskapai Penerbangan/ Pengadilan (Asli)</li> <li>• FC KTP-el / FC Kartu Keluarga Jenazah</li> <li>• Alamat Email dan Nomor Telepon Keluarga</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengisi data-data dan mengupload berkas secara online serta mencetak bukti formulir Akta Kematian melalui link yang tersedia di Aplikasi Tangerang Live / Portal Kependudukan;</li> <li>• Petugas Loker melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online dan menyerahkan data pemohon kepada Operator Capil;</li> <li>• Operator Capil melakukan update data keluarga, melakukan update data status Kematian, dan memproses pengajuan Akta Kematian kepada Kasi PSAK dan Kematian;</li> <li>• Kasi PSAK dan Kematian mengajukan Sertifikasi Elektronik Akta Kematian kepada Kepala Bidang Catatan Sipil;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Akta Kematian;</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Akta Kematian;</li> <li>• Operator Capil mencetak Akta Kematian yang sudah TTE dan menyerahkan kepada Petugas Loker;</li> <li>• Operator capil memproses pengajuan Kartu Keluarga dan KTP-el pengajuan kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan koordinasi cetak KTP-el dengan Operator cetak KTP-el sekaligus mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Dafduk mencetak Kartu Keluarga yang sudah TTE dan menyerahkan kepada Petugas Loker;</li> <li>• Operator cetak KTP-el melakukan proses cetak KTP-el pemohon dengan perubahan status Cerai Mati dan menyerahkan kepada Petugas Loker;</li> <li>• Petugas Loker menerima Akta Kematian, Kartu Keluarga yang sudah TTE dan KTP-el untuk diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Pemohon menandatangani register sekaligus menyerahkan berkas persyaratan kepada Petugas Loker;</li> <li>• Pemohon menerima Akta Kematian, Kartu Keluarga yang sudah TTE dan KTP-el yang diajukan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Kematian</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP-el</li> </ul>
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. <b>Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Ketersediaan Blanko KTP-EL</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
11. <b>Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. <b>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. <b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. <b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>



### 13. Pelayanan CAK3P Akta Kematian Online Kelurahan bagi WNI

KOMPONEN	URAIAN
<p><b>1. Dasar Hukum</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Keterangan Kematian RS / Klinik / Kelurahan / Puskesmas (Asli)</li> <li>• FC KTP-el / FC Kartu Keluarga Jenazah</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap;</li> <li>• Petugas Kelurahan menerima dan melakukan verifikasi serta validasi kelengkapan berkas, dilanjutkan dengan melakukan input permohonan pada SIAK dan modul aplikasi, sekaligus mendistribusikan berkas persyaratan dan register Akta Kematian ke Petugas Dinas Di Kecamatan;</li> <li>• Petugas Dinas di Kecamatan melakukan verifikasi data pengajuan, mengupdate status usulan dan melakukan koordinasi dengan Operator Capil;</li> <li>• Operator Capil memproses data permohonan pelaporan Akta Kematian;</li> <li>• Kasi PSAK dan Kematian mengajukan Sertifikasi Elektronik Akta Kematian kepada Kepala Bidang Catatan Sipil;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Akta Kematian;</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Akta Kematian;</li> <li>• Operator Capil melakukan update data Kartu Keluarga dan KTP-el status perubahan Cerai Mati, sekaligus mengajukan Usulan Kartu Keluarga TTE dan KTP-el kepada Operator Dafduk;</li> <li>• Operator Dafduk memproses pengajuan Kartu Keluarga (TTE) dan KTP-el kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan koordinasi cetak KTP-el dengan Operator cetak KTP-el sekaligus mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Petugas Kelurahan Mengambil KTP-el yang sudah berubah status perkawinannya;</li> <li>• Petugas Kelurahan mencetak Akta Kematian dan Kartu Keluarga yang sudah TTE untuk diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Pemohon Menerima Akta Kematian, Kartu Keluarga yang sudah TTE dan KTP-el yang diajukan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Setelah Berkas Diterima oleh petugas Dinas di Kecamatan
5. Biaya	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Kematian</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP-el</li> </ul>
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Ketersediaan Blanko KTP-EL</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 14. Pelayanan Pelaporan Kematian Luar Negeri Via Locket

KOMPONEN	URAIAN
<b>1. Dasar Hukum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>
<b>2. Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC KTP-el Jenazah</li> <li>• FC Passport Jenazah</li> <li>• FC Kartu Keluarga Jenazah</li> <li>• Kutipan Akta Kematian / Bukti surat keterangan kematian yang diterbitkan oleh Negara setempat</li> <li>• Surat Keterangan Pelaporan Kematian dari Perwakilan RI setempat</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator Capil;</li> <li>• Operator Capil melakukan update data keluarga dan memproses data Pelaporan Kematian Luar Negeri;</li> <li>• Kasi PSAK melakukan verifikasi data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf;</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Pelaporan Kematian Luar Negeri;</li> <li>• Operator Capil mengambil Pelaporan Kematian Luar Negeri yang telah ditanda tangani untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Operator Capil mengusulkan pengajuan Kartu Keluarga dan KTP-el kepada Operator Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga memproses pengajuan Kartu Keluarga kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga mencetak Kartu Keluarga yang sudah TTE untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Operator Cetak KTP-el memproses pengajuan KTP-el dan mencetak KTP-el untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan menerima Surat Keterangan Pelaporan Kematian Luar Negeri yang telah ditanda tangani, Kartu Keluarga yang sudah TTE dan KTP-el untuk diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Pemohon mengambil Surat Keterangan Pelaporan Kematian Luar Negeri yang telah ditanda tangani, Kartu Keluarga yang sudah TTE dan KTP-el yang diajukan</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
<b>5. Biaya</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Keterangan Pelaporan Kematian Luar Negeri yang telah ditandatangani</li> <li>• Kartu Keluarga yang sudah TTE</li> <li>• KTP-el</li> </ul>
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah Hari Kerja</li> <li>• Tergantung Ketersediaan Blanko KTP-EL</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 15. Pelayanan Kutipan ke II dan seterusnya Akta Kematian bagi WNI/WNA Via Loket

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<p>Akta Kematian Hilang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Akta Kematian (jika ada)</li> <li>• Laporan Kehilangan dari Kepolisian</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• Jika Akta Kematian diterbitkan di luar Kota Tangerang, harus melampirkan rekomendasi pengesahan dari Dukcapil penerbit</li> <li>• Alamat email dan Nomor Whatsapp Pemohon</li> </ul> <p>Akta Kematian Rusak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Kematian Asli</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• Jika Akta Kematian diterbitkan di luar Kota Tangerang, harus melampirkan rekomendasi pengesahan dari Dukcapil penerbit</li> <li>• Alamat email dan Nomor Whatsapp Pemohon</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil Nomor Antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator SIAK;</li> <li>• Operator SIAK melakukan pengecekan database dan mengkonfirmasi kepada pemohon bahwa dokumen siap diproses;</li> <li>• Operator SIAK memproses pengajuan Kutipan ke II Akta Kematian kepada Kasi PSAK dan Kematian;</li> <li>• Kasi PSAK dan Kematian mengajukan Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Kematian;</li> <li>• Kabid Capil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Kematian;</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Kematian;</li> <li>• Operator SIAK mendownload Kutipan ke II Akta Kematian yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima Kutipan ke II Akta Kematian (TTE) yang telah dikirimkan.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja
5. Biaya	Gratis
6. Produk Layanan	Kutipan ke II Akta Kematian yang sudah TTE
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 16. Pelayanan Pencatatan Perkawinan bagi WNI/WNA Melalui Website dan Aplikasi Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<p><b>2. Persyaratan</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME;</li> <li>• FC KTP-el suami istri;</li> <li>• Pas photo berwarna suami dan istri (berdampingan);</li> <li>• FC Kartu Keluarga masing-masing;</li> <li>• Bagi janda/duda karena cerai mati, melampirkan FC akta kematian pasangannya;</li> <li>• Bagi janda/duda karena cerai hidup, melampirkan FC Akta Perceraian;</li> <li>• Surat Keterangan persetujuan kedua orangtua, jika pasangan berumur kurang dari 21 tahun.</li> </ul> <p>Apabila salah satu pasangan adalah WNA, tambahkan lampiran :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FC dokumen perjalanan bagi suami dan istri orang asing;</li> <li>• FC Surat keterangan izin tinggal terbatas/izin tinggal tetap;</li> <li>• FC izin dari kedutaan orang asing tersebut di Indonesia;</li> <li>• Jika dokumen berbahasa asing, harus diterjemahkan ke Bahasa Indonesia oleh penerjemah yang telah diambil sumpah.</li> </ul> <p>Terkait pengesahan anak, lampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Akta Kelahiran Anak;</li> <li>• Jika Akta Kelahiran Anak luar daerah, lampirkan rekomendasi keabsahan akta Dukcapil penerbit</li> </ul> <p>Terkait perjanjian perkawinan, lampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat perjanjian perkawinan dari notaris</li> </ul>
<p><b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengisi form dan melengkapi berkas (upload) secara online</li> <li>• Petugas pelayanan menerima dan memeriksa berkas (melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas), mengumumkan perkawinan, melakukan penjadwalan pencatatan perkawinan</li> <li>• Pemohon melakukan sidang pencatatan perkawinan sekaligus menandatangani register perkawinan dan menerima tanda terima pengambilan</li> <li>• Operator perkawinan memproses data akta perkawinan</li> </ul> <p>* Jika melampirkan perjanjian perkawinan dari notaris</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator perkawinan memproses catatan pinggir perjanjian perkawinan</li> <li>• Sub Koor Perkawinan dan Perceraian dan Kabid Capil membubuhkan paraf pada catatan pinggir perjanjian perkawinan</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani catatan pinggir perjanjian perkawinan</li> </ul> <p>* Jika memiliki anak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator PSAK memproses catatan pinggir pengesahan anak</li> <li>• Sub Koor PSAK dan Kematian dan Kabid Capil membubuhkan paraf pada catatan pinggir pengesahan anak</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani catatan pinggir pengesahan anak</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator perkawinan mengambil catatan pinggir perjanjian perkawinan dan pengesahan anak yang telah ditandatangani</li> <li>• Sub Koor Kelahiran menerima catatan pinggir pengesahan anak yang telah ditandatangani</li> <li>• Operator perkawinan memproses update data kependudukan, dan mengusulkan KK dan ktp-el</li> <li>• Sub Koor Perkawinan dan Perceraian mengajukan sertifikasi elektronik Akta Perkawinan</li> <li>• Sub Koor Identitas Penduduk mengajukan sertifikasi elektronik KK</li> <li>• Kabid Capil memverifikasi sertifikasi elektronik akta perkawinan</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kabid Dafduk memverifikasi sertifikasi elektronik KK</li> <li>• Kepala Dinas melakukan sertifikasi elektronik Akta Perkawinan dan KK</li> <li>• Operator perkawinan mencetak Akta Perkawinan tte</li> <li>• Operator pengesahan anak mengajukan pengesahan anak</li> <li>• Sub Koor PSAK dan Kematian mengajukan sertifikasi elektronik pengesahan anak</li> <li>• Kabid Capil memverifikasi sertifikasi elektronik pengesahan anak</li> <li>• Kepala Dinas melakukan sertifikasi elektronik pengesahan anak</li> <li>• Operator PSAK mencetak pengesahan anak TTE</li> <li>• Operator KK mencetak KK TTE</li> <li>• Operator KTP-el mencetak KTP-el</li> <li>• Petugas pelayanan menerima Akta Perkawinan, KK, KTP-el, dan pengesahan anak</li> <li>• Pemohon mengambil Akta Perkawinan, KK, KTP-el, dan pengesahan anak</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 hari
<b>5. Biaya</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Perkawinan</li> <li>• Kartu Keluarga (KK)</li> <li>• KTP elektronik (KTP-el)</li> <li>• Akta Pengesahan Anak</li> </ul>
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>

<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>11. Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 17. Pelayanan Pembatalan Perkawinan bagi WNI/WNA Via Loker

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>2. Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Salinan putusan pengadilan mengenai pembatalan perkawinan yang telah mempunyai hukum tetap</li> <li>• FC Kutipan Akta Perkawinan</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• FC KTP-el</li> </ul>
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator Capil;</li> <li>• Operator Capil melakukan pengecekan database dan membuat tanda terima;</li> <li>• Petugas Pelayanan menerima tanda terima dan diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Operator Capil memproses data pemohon dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Perkawinan dan Perceraian;</li> <li>• Kasi Perkawinan dan Perceraian melakukan verifikasi data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil meneliti kesesuaian data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf;</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Surat Pembatalan Perkawinan;</li> <li>• Petugas Arsip menstempel Surat Pembatalan Perkawinan, melakukan pemisahan berkas dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan memberikan Surat Pembatalan Perkawinan kepada pemohon;</li> <li>• Pemohon mengambil Surat Pembatalan Perkawinan dan tanda tangan di agenda pengambilan</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
<b>5. Biaya</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	Surat Pembatalan Perkawinan
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>



## 18. Pelayanan Kutipan ke II dan seterusnya Akta Perkawinan bagi WNI/WNA Via Loket

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Kutipan Akta Perkawinan bagi yang hilang dan surat keterangan kehilangan dari kepolisian</li> <li>• Kutipan Akta Perkawinan bagi yang rusak</li> <li>• FC KTP-el</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> </ul> <p>Apabila Akta Perkawinan terbitan Non SIAK, lampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME</li> </ul>
3. Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil Nomor Antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator SIAK;</li> <li>• Operator SIAK melakukan pengecekan database dan mengkonfirmasi kepada pemohon bahwa dokumen siap diproses;</li> <li>• Operator SIAK memproses pengajuan Kutipan ke II Akta Perkawinan kepada Kasi Perkawinan dan Perceraian;</li> <li>• Kasi Perkawinan dan Perceraian mengajukan Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Perkawinan;</li> <li>• Kabid Capil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Perkawinan;</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Perkawinan;</li> <li>• Operator SIAK mendownload Kutipan ke II Akta Perkawinan yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima Kutipan ke II Akta Perkawinan (TTE) yang telah dikirimkan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja
5. Biaya	Gratis
6. Produk Layanan	Kutipan ke II Akta Perkawinan yang sudah TTE
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
10. Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
11. Jumlah Pelaksana	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 19. Pelayanan Pelaporan Perkawinan Luar Negeri Via Loket

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li><li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>2. Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Kutipan Akta Perkawinan dari Negara setempat</li> <li>• FC KTP-el</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• Paspor Suami dan Istri</li> <li>• Surat Keterangan Pelaporan Perkawinan dari Perwakilan RI setempat</li> <li>• Jika ada dokumen yang berbahasa asing, harus diterjemahkan ke Bahasa Indonesia oleh penerjemah yang diambil sumpah</li> </ul>
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator Capil;</li> <li>• Operator Capil melakukan pengecekan database dan membuat tanda terima;</li> <li>• Petugas Pelayanan menerima tanda terima dan diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Operator Capil memproses data pemohon dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Perkawinan dan Perceraian;</li> <li>• Kasi Perkawinan dan Perceraian melakukan verifikasi data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil meneliti kesesuaian data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf;</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Pelaporan Perkawinan Luar Negeri;</li> <li>• Petugas Arsip menstempel Surat Keterangan Pelaporan Perkawinan Luar Negeri, melakukan pemisahan berkas dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan memberikan Pelaporan Perkawinan Luar Negeri kepada pemohon;</li> <li>• Pemohon mengambil Pelaporan Perkawinan Luar Negeri dan tanda tangan di agenda pengambilan</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
<b>5. Biaya/ tarif</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	Surat Keterangan Pelaporan Perkawinan Luar Negeri
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/_@disdukcapiltangerangkota">_@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah Hari Kerja</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 20. Pelayanan Pencatatan Perceraian bagi WNI/WNA Melalui Website dan Aplikasi Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>2. Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;</li> <li>• Kutipan Akta perkawinan Suami / Istri (yang asli ditarik);</li> <li>• Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian yang menyatakan Akta Perkawinan tidak dimiliki;</li> <li>• FC KTP-el suami dan istri;</li> <li>• FC Kartu Keluarga;</li> <li>• FC Paspor bagi suami dan atau istri orang asing.</li> </ul>
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengisi form dan melengkapi berkas (upload) secara online</li> <li>• Petugas pelayanan memeriksa berkas secara online (melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas), penjadwalan tanda tangan pencatatan perceraian</li> <li>• Pemohon menyerahkan berkas dan tanda tangan pencatatan perceraian, menerima tanda terima</li> <li>• Operator perceraian memproses pengajuan Akta Perceraian, melakukan update data kependudukan, memproses pengajuan KK dan KTP-el</li> <li>• Sub Koor Perkawinan dan perceraian mengajukan sertifikasi elektronik Akta Perceraian</li> <li>• Kabid Capil memverifikasi sertifikasi elektronik Akta Perceraian</li> <li>• Sub Koor Identitas Penduduk mengajukan sertifikasi elektronik KK</li> <li>• Kabid Dafduk memverifikasi sertifikasi elektronik KK</li> <li>• Kepala Dinas melakukan sertifikasi elektronik Akta Perceraian dan KK</li> <li>• Operator perceraian mencetak Akta Perceraian TTE</li> <li>• Operator KK mencetak KK TTE</li> <li>• Operator KTP-el mencetak KTP-el</li> <li>• Petugas pelayanan menerima Akta Perceraian, KK TTE dan KTP-el</li> <li>• Pemohon mengambil Akta Perceraian, KK TTE, dan KTP-el</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 hari
<b>5. Biaya</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Perceraian</li> <li>• Kartu Keluarga (KK)</li> <li>• KTP elektronik (KTP-el)</li> </ul>
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksanan</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 21. Pelayanan Pembatalan Perceraian bagi WNI/WNA Via Loket

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. <b>Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Salinan putusan pengadilan mengenai pembatalan perceraian yang telah mempunyai hukum tetap</li> <li>• FC Kutipan Akta perceraian</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• FC KTP-el</li> </ul>
3. <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator Capil;</li> <li>• Operator Capil melakukan pengecekan database dan membuat tanda terima;</li> <li>• Petugas Pelayanan menerima tanda terima dan diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Operator Capil memproses data pemohon dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Perkawinan dan Perceraian;</li> <li>• Kasi Perkawinan dan Perceraian melakukan verifikasi data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil meneliti kesesuaian data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf;</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Surat Pembatalan Perceraian;</li> <li>• Petugas Arsip menstempel Surat Pembatalan Perceraian, melakukan pemisahan berkas dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan memberikan Surat Pembatalan Perceraian kepada pemohon;</li> <li>• Pemohon mengambil Surat Pembatalan Perceraian dan tanda tangan di agenda pengambilan</li> </ul>
4. <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
5. <b>Biaya/ tarif</b>	Gratis
6. <b>Produk Layanan</b>	Surat Pembatalan Perceraian
7. <b>Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 22. Pelayanan Kutipan ke II dan seterusnya Akta Perceraian bagi WNI/WNA Via Loket

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Kutipan Akta Perceraian bagi yang hilang dan Surat Keterangan kehilangan dari kepolisian</li> <li>• Kutipan Akta Perceraian bagi yang rusak</li> <li>• Surat rekomendasi dari dukcapil penerbit, jika Akta perceraian diterbitkan diluar Kota Tangerang</li> <li>• FC KTP-el</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil Nomor Antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator SIAK;</li> <li>• Operator SIAK melakukan pengecekan database dan mengkonfirmasi kepada pemohon bahwa dokumen siap diproses;</li> <li>• Operator SIAK memproses pengajuan Kutipan ke II Akta Perceraian kepada Kasi Perkawinan dan Perceraian;</li> <li>• Kasi Perkawinan dan Perceraian mengajukan Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Perceraian;</li> <li>• Kabid Capil memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Perceraian;</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kutipan ke II Akta Perceraian;</li> <li>• Operator SIAK mendownload Kutipan ke II Akta Perceraian yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima Kutipan ke II Akta Perceraian (TTE) yang telah dikirimkan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Kutipan ke II Akta Perceraian yang sudah TTE
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> <li>• Tergantung Jaringan dari Pusat dalam Proses TTE</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 23. Pelayanan Pelaporan Perceraian Luar Negeri Via Loker

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FC Kutipan Akta perceraian dari Negara setempat</li> <li>• FC KTP-el</li> <li>• FC Kartu Keluarga</li> <li>• Paspor Suami dan Istri</li> <li>• Surat Keterangan Pelaporan perceraian dari Perwakilan RI setempat</li> <li>• Jika ada dokumen yang berbahasa asing, harus diterjemahkan ke Bahasa Indonesia oleh penerjemah yang diambil sumpah</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator Capil;</li> <li>• Operator Capil melakukan pengecekan database dan membuat tanda terima;</li> <li>• Petugas Pelayanan menerima tanda terima dan diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Operator Capil memproses data pemohon dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Perkawinan dan Perceraian;</li> <li>• Kasi Perkawinan dan Perceraian melakukan verifikasi data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf;</li> <li>• Kepala Bidang Catatan Sipil meneliti kesesuaian data sesuai penetapan pengadilan sekaligus membubuhkan paraf;</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani Pelaporan Perceraian Luar Negeri;</li> <li>• Petugas Arsip menstempel Surat Keterangan Pelaporan Perceraian Luar Negeri, melakukan pemisahan berkas dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan;</li> <li>• Petugas Pelayanan memberikan Pelaporan Perceraian Luar Negeri kepada pemohon;</li> <li>• Pemohon mengambil Pelaporan Perceraian Luar Negeri dan tanda tangan di agenda pengambilan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Surat Keterangan Pelaporan Perceraian Luar Negeri
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> </ul>
<b>15. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>16. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>17. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>18. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 24. Pelayanan Legalisir Akta-Akta Pencatatan Sipil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto Copy Akta-Akta Pencatatan Sipil yang akan dilegalisir dengan melampirkan Berkas yang asli</li> <li>• Apabila Akta-Akta Pencatatan Sipil diterbitkan dari Luar Kota Tangerang, lampirkan surat rekomendasi dari Dukcapil Penerbit</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon menaruh berkas persyaratan legalisir pada Dropbox yang telah disediakan;</li> <li>• Petugas Pelayanan mengambil berkas pemohon dan melakukan verifikasi serta validasi kelengkapan berkas kemudian menyerahkan data pemohon kepada Operator Legalisir;</li> <li>• Operator Legalisir melakukan pengecekan database dan memparaf fotocopy Akta-Akta Pencatatan Sipil untuk diteruskan kepada Kepala Seksi;</li> <li>• Kepala Seksi menandatangani fotocopy Akta-Akta Pencatatan Sipil dan menyerahkan kembali kepada Operator Legalisir;</li> <li>• Operator Legalisir memberi cap/stempel Dinas pada fotocopy Akta-Akta Pencatatan Sipil sekaligus mendaftarkan Dokumen tersebut;</li> <li>• Petugas Pelayanan menerima hasil legalisir dokumen dan menaruh kembali pada dropbox;</li> <li>• Pemohon mengambil fotocopy Akta-Akta Pencatatan Sipil yang telah dilegalisir pada dropbox.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Fotocopy Akta-Akta Pencatatan Sipil yang telah dilegalisir
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Printer KIA</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="https://www.facebook.com/DisDukCapil">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> <li>• Hari adalah hari kerja</li> </ul>
11. Jumlah Pelaksana	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan

KOMPONEN	URAIAN
<p><b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<p><b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<p><b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## B. BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUK

### 1. Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) Baru untuk WNI melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li><li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi form F1-02</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• Akta Kelahiran/Ijazah terakhir</li> <li>• Berumur 17 Tahun, atau sudah menikah lampirkan buku nikah/akte perkawinan</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online;</li> <li>• Petugas pelayanan melakukan pengecekan database dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk ;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon yang akan melakukan perekaman KTP-el;</li> <li>• Petugas pelayanan mengkonfirmasi Jadwal Perekaman KTP-el kepada pemohon;</li> <li>• Pemohon melakukan perekaman KTP-el setelah mendapat konfirmasi online dari Whatsapp Petugas pelayanan;</li> <li>• Petugas Rekam melakukan Perekaman KTP-el dan melakukan koordinasi dengan Petugas Cetak KTP-el;</li> <li>• Petugas Cetak KTP-el melakukan pengecekan proses penunggalan data dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk memverifikasi data pengajuan cetak KTP-el;</li> <li>• Petugas Cetak KTP-el melakukan cetak KTP-el;</li> <li>• Pemohon melakukan pengambilan KTP-el yang telah selesai dicetak</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja (Jika data KTP-el siap dicetak)
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	KTP-el
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Alat Perekaman, Printer KTP-el dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Cakil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 3 (tiga) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>



## 2. Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) Baru untuk WNA melalui Loker

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi form F1-02</li> <li>• Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>• Fotocopy Paspor</li> <li>• Fotocopy ITAP</li> <li>• Berumur 17 Tahun, atau sudah menikah lampirkan fotocopy buku nikah/fotocopy akte perkawinan</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon menyerahkan berkas persyaratan;</li> <li>• Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan pengecekan database dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon yang akan melakukan perekaman KTP-el WNA;</li> <li>• Petugas Pelayanan mengkonfirmasi Jadwal Perekaman KTP-el kepada pemohon;</li> <li>• Petugas Rekam melakukan Perekaman KTP-el WNA dan melakukan koordinasi dengan Petugas Cetak KTP-el;</li> <li>• Petugas Cetak KTP-el melakukan pengecekan proses penunggalan data dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk memverifikasi data pengajuan cetak KTP-el WNA;</li> <li>• Petugas Cetak KTP-el melakukan cetak KTP-el WNA;</li> <li>• Pemohon melakukan pengambilan KTP-el WNA yang telah selesai dicetak</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja (Jika data KTP-el siap dicetak)
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	KTP-el
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Alat Perekaman, Printer KTP-el dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 3 (tiga) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

### 3. Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) karena Perubahan Foto atau Tanda Tangan untuk WNI melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
<p><b>1. Dasar Hukum</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. <b>Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi form F1-02</li> <li>• KTP-el</li> <li>• Surat Pernyataan Bermaterai</li> </ul>
3. <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan pengecekan database dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk ;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Petugas Pelayanan mengkonfirmasi Jadwal Penggantian Foto atau Tanda Tangan KTP-el kepada pemohon;</li> <li>• Pemohon melakukan penggantian foto atau tanda tangan KTP-el setelah mendapat konfirmasi online dari Whatsapp Petugas pelayanan;</li> <li>• Petugas Rekam melakukan penggantian foto atau tanda tangan KTP-el pemohon dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan verifikasi data pengajuan cetak KTP-el;</li> <li>• Petugas Cetak KTP-el melakukan cetak KTP-el;</li> <li>• Pemohon melakukan pengambilan KTP-el</li> </ul>
4. <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	1 Hari Kerja
5. <b>Biaya/ tarif</b>	Gratis
6. <b>Produk Layanan</b>	KTP-el
7. <b>Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Alat Perekaman, Printer KTP-el dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

#### 4. Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) karena Rusak/Hilang/Perubahan Data untuk WNI melalui Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
<p><b>1. Dasar Hukum</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi form F1-02</li> <li>• KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el)</li> <li>• KTP-el dan fotocopy surat keterangan/ bukti perubahan data (jika perubahan data)</li> <li>• Fotocopy KTP-el dan surat keterangan kehilangan dari Kepolisian (jika hilang)</li> <li>• KTP-el rusak (jika rusak)</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan pengecekan database;</li> <li>• Petugas Pelayanan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga melakukan update perubahan elemen data dan mengajukan usulan Kartu Keluarga WNI (TTE) kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNI (TTE) kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNI (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNI;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga mendownload Kartu Keluarga WNI (TTE) dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Petugas Pelayanan mengusulkan pengajuan cetak KTP-el WNI Rusak/Hilang/Perubahan Data kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk memverifikasi data pengajuan cetak KTP-el WNI;</li> <li>• Petugas cetak KTP-el mencetak KTP-el WNI;</li> <li>• Pemohon mengambil KTP-el WNI yang telah tercetak dan menerima Kartu Keluarga WNI (TTE) yang telah dikirimkan.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP-el</li> <li>• Kartu Keluarga</li> </ul>
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Alat Perekaman, Printer KTP-el dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
11. <b>Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. <b>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. <b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. <b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="http://disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

**5. Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) karena Rusak/Hilang/Perubahan Data untuk WNA melalui Loket**

KOMPONEN	URAIAN
<p><b>1. Dasar Hukum</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi form F1-02</li> <li>• KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el)</li> <li>• KTP-el dan fotocopy surat keterangan/ bukti perubahan data (jika perubahan data)</li> <li>• Fotocopy KTP-el dan surat keterangan kehilangan dari Kepolisian (jika hilang)</li> <li>• KTP-el rusak (jika rusak)</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon menyerahkan berkas persyaratan;</li> <li>• Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan pengecekan database;</li> <li>• Petugas Pelayanan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga melakukan update perubahan elemen data dan mengajukan usulan Kartu Keluarga WNA (TTE) kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNA (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNA (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNA;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga mendownload Kartu Keluarga WNA (TTE) dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Petugas Pelayanan mengusulkan pengajuan cetak KTP-el WNA Rusak/Hilang/Perubahan Data kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk memverifikasi data pengajuan cetak KTP-el WNA;</li> <li>• Petugas cetak KTP-el mencetak KTP-el WNA;</li> <li>• Pemohon mengambil KTP-el WNA yang telah tercetak dan menerima Kartu Keluarga WNA (TTE) yang telah dikirimkan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP-el</li> <li>• Kartu Keluarga</li> </ul>
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Alat Perekaman, Printer KTP-el dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook : Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

**6. Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) karena Rusak/ Hilang/ Perubahan Data untuk WNI melalui Website Sobat-Dukcapil di Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)**

KOMPONEN	URAIAN
<p><b>1. Dasar Hukum</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi form F1-02</li> <li>• KTP-el dan fotocopy surat keterangan/ bukti perubahan data (jika perubahan data)</li> <li>• Fotocopy KTP-el dan surat keterangan kehilangan dari Kepolisian (jika hilang)</li> <li>• KTP-el rusak (jika rusak)</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online;</li> <li>• Petugas Pelayanan melakukan pengecekan database;</li> <li>• Petugas Pelayanan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga melakukan update perubahan elemen data dan mengajukan usulan Kartu Keluarga (TTE) kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga mendownload Kartu Keluarga (TTE) dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Petugas Pelayanan mengusulkan pengajuan cetak KTP-el Rusak/Hilang/Perubahan Data kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk memverifikasi data pengajuan cetak KTP-el;</li> <li>• Operator ADM melakukan pengajuan cetak KTP-el kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik KTP-el kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik KTP-el;</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik KTP-el;</li> <li>• Operator ADM mengirim user dan PIN kepada pemohon untuk login pada mesin ADM;</li> <li>• Pemohon melakukan login dan melanjutkan proses cetak mandiri KTP-el pada mesin ADM;</li> <li>• Pemohon mengambil KTP-el yang telah dicetak secara mandiri dan menerima Kartu Keluarga (TTE) yang telah dikirimkan</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP-el</li> <li>• Kartu Keluarga</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri)</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Mampu mengoperasikan Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri)</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook : Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto "Melayani dengan Cepat dan Tepat"</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 7. Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (KTP-el) Luar Domisili melalui Loker

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi Surat Permohonan Pencetakan KTP-el Luar Domisili</li> <li>• Fotocopy KTP-el dan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (jika hilang)</li> <li>• KTP-el rusak (jika rusak)</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data-data dan menyerahkan berkas persyaratan;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan pengecekan database, memverifikasi, memvalidasi dan melakukan konsolidasi data pemohon;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas mengusulkan pengajuan cetak KTP-el Luar Daerah kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Petugas Cetak KTP-el di Dinas melakukan cetak KTP-el Luar Daerah;</li> <li>• Pemohon melakukan pengambilan KTP-el Luar Daerah sesuai hari kerja yang telah ditentukan.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	7 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	KTP-el
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Alat Perekaman, Printer KTP-el dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> <li>• Ruang laktasi untuk ibu menyusui</li> <li>• Ruang bermain Anak</li> <li>• Sarana untuk memudahkan kaum difabel mendapatkan pelayanan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 8. Pelayanan Legalisir KTP Elektronik (KTP-el) melalui Dropbox

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li><li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopy KTP-el yang akan di legalisir</li> </ul>
3. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemohon meletakkan berkas persyaratan legalisir pada dropbox yang disediakan;</li> <li>Petugas Pelayanan Dinas mengambil berkas pemohon sekaligus melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas;</li> <li>Operator Legalisir melakukan pengecekan database dan memparaf fotocopy KTP-el untuk diteruskan kepada Kasi Dafduk;</li> <li>Kasi Dafduk menandatangani fotocopy KTP-el yang dilegalisir;</li> <li>Petugas Pelayanan Dinas memberi Stempel Dinas pada fotocopy KTP-el;</li> <li>Petugas Pelayanan Dinas meregister fotocopy KTP-el yang telah dilegalisir dan meletakkannya pada dropbox;</li> <li>Pemohon mengambil fotocopy KTP-el yang sudah dilegalisir pada dropbox.</li> </ul>
4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	35 Menit
5. Jangka Waktu Penyelesaian	Gratis
6. Biaya/ tarif	Fotocopy KTP-el yang sudah dilegalisir
7. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisi atasan Langsung</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melalui ruang pengaduan</li> <li>Melalui kotak saran</li> <li>Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
11. Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan

KOMPONEN	URAIAN
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 9. Pelayanan Perpindahan Penduduk WNI dalam NKRI (SKPWNI) melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>2. Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi F1-03</li> <li>• Mengisi form surat pernyataan permohonan pindah</li> <li>• Kartu Keluarga</li> </ul> <p>Bagi anak dibawah usia 17 tahun yang pindah sendiri, lampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat pernyataan dari orang tua yang mengizinkan pindah alamat</li> <li>• Surat pernyataan dari wali bahwa tidak keberatan menjadi wali di alamat tujuan</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya</li> </ul>
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online serta melakukan pengecekan database;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas memproses pengajuan SKPWNI kepada Kasi Pindah Datang;</li> <li>• Kasi Pindah Datang mengajukan Sertifikasi Elektronik SKPWNI kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik SKPWNI;</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik SKPWNI;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan konfirmasi penyelesaian pengajuan dan melanjutkan proses cetak SKPWNI dengan mendownload SKPWNI yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima file PDF SKPWNI (TTE) dan melakukan proses cetak fisik secara mandiri.</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
<b>5. Biaya/ tarif</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI) yang sudah TTE
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Form F1-03 (Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Pindah Datang Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>



## 10. Pelayanan Perpindahan Penduduk WNI dalam NKRI (Datang) melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>2. Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SKPWNI (Surat Keterangan Pindah WNI) daerah asal</li> <li>• KTP-el pemohon</li> <li>• Alamat email dan nomor telepon</li> </ul> <p>Persyaratan tambahan jika diperlukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku nikah/akta perkawinan</li> <li>• Akta kelahirann seluruh anggota keluarga</li> <li>• Kartu Keluarga yang ditumpang (jika menumpang Kartu Keluarga), jika mengontrak/sewa/kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah di tempat tujuan</li> <li>• Foto berwarna ukuran 4x6 untuk anak usia lebih dari 5 tahun (pembuatan KIA)</li> </ul>
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Operator Pindah Datang melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online;</li> <li>• Operator Pindah Datang melakukan pengecekan database dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pindah Datang;</li> <li>• Kasi Pindah Datang memverifikasi data kedatangan;</li> <li>• Operator Pindah Datang memproses tarik data kedatangan;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk memverifikasi data kependudukan;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk mengupdate data kependudukan sekaligus mengajukan usulan Kartu Keluarga, KTP-el dan KIA kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> </ul> <p>Pengajuan usulan Kartu Keluarga (TTE):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Operator SIAK Kecamatan mencetak Kartu Keluarga (TTE) pemohon;</li> <li>• Operator KIA Kecamatan melakukan proses cetak KIA pemohon;</li> <li>• Petugas Cetak KTP-el Dinas di Kecamatan melakukan proses cetak KTP-el pemohon;</li> <li>• Petugas Pelayanan Kecamatan menerima Kartu Keluarga (TTE), KTP-el dan KIA yang telah selesai dicetak;</li> <li>• Pemohon melakukan pengambilan Kartu Keluarga (TTE), KTP-el dan KIA tersebut sekaligus penyerahan berkas persyaratan di Kantor Kecamatan</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
<b>5. Biaya/ tarif</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP-el</li> <li>• KIA</li> </ul>
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Printer KTP-el / KIA dan Printer Dokumen</li> <li>• Blanko KTP-el, Blanko KIA dan Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Alat Tulis Kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Pindah Datang Penduduk</li> </ul>
10. <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook : Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
11. <b>Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. <b>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. <b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. <b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 11. Pelayanan Perpindahan Penduduk WNA dalam NKRI (SKP OA) melalui Loker

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<p>Bagi yang memiliki SKTT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi F1-03</li> <li>• Paspor</li> <li>• KITAS</li> <li>• SKTT Asli Yang Sudah Terbit Dari Dukcapil</li> <li>• Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Alamat Tinggal dari Imigrasi (jika ada)</li> </ul> <p>Bagi yang memiliki KTP dan KK WNA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi F1-03</li> <li>• Fc KK WNA</li> <li>• Fc KTP</li> <li>• Fc KIA (jika ada)</li> <li>• Paspor</li> <li>• KITAP</li> <li>• Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Alamat Tinggal dari Imigrasi (jika ada)</li> <li>• Dalam hal OA menumpang KK, menyewa rumah, kontrak dan kost perlu menyerahkan surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data-data dan menyerahkan berkas persyaratan;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas memproses pengajuan SKPOA kepada Kasi Pindah Datang;</li> <li>• Kasi Pindah Datang mengajukan Sertifikasi Elektronik SKPOA kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik SKPOA;</li> <li>• Kepala Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik SKPOA;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan konfirmasi penyelesaian pengajuan sekaligus mendownload SKPOA dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima SKPOA yang telah dikirimkan dan melakukan cetak SKPOA secara mandiri.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	SKPOA
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Form F1-03 (Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Pindah Datang Penduduk</li> </ul>
10. <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
11. <b>Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. <b>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. <b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. <b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 12. Pelayanan Perpindahan Penduduk Warga Negara Asing (WNA) dalam NKRI (Datang) melalui Loket

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>2. Persyaratan</b>	<p>Bagi yang memiliki SKTT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat pindah SKP OA dari Dukcapil daerah asal</li> <li>• Form pengisian pembuatan SKTT</li> <li>• Fotocopy KITAS</li> <li>• Fotocopy Passport</li> </ul> <p>Bagi yang memiliki KTP dan Kartu Keluarga WNA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Pindah SKPOA dari Dukcapil Daerah Asal</li> <li>• Form Pengisian KTP dan KK WNA</li> <li>• KITAP</li> <li>• Passport</li> </ul> <p>Persyaratan Tambahan jika diperlukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku nikah/akta perkawinan</li> <li>• Kartu Keluarga yang ditumpangangi (jika menumpang Kartu Keluarga)</li> </ul>
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data-data dan menyerahkan berkas persyaratan;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas sekaligus menyerahkan data pemohon kepada Operator Pindah Datang;</li> <li>• Operator Pindah Datang melakukan pengecekan database dan memproses tarik data kedatangan;</li> <li>• Kasi Pindah Datang memverifikasi data kedatangan;</li> <li>• Operator Pindah Datang memproses tarik data kedatangan;</li> <li>• Jika pemohon memiliki SKTT, Operator Pendataan Penduduk memproses SKTT pemohon;</li> <li>• Jika pemohon memiliki Kartu Keluarga dan KTP-el WNA, Kasi Pendataan Penduduk memverifikasi Data Kedatangan pemohon dan dilanjutkan proses update data kependudukan oleh Operator Pendataan Penduduk;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk Mengajukan Usulan Kartu Keluarga TTE, KTP-el dan KIA WNA pemohon kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNA kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNA pemohon;</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNA;</li> <li>• Operator Cetak Kartu Keluarga mencetak Kartu Keluarga WNA (TTE) pemohon;</li> <li>• Operator Cetak KTP-el WNA melakukan proses cetak KTP-el pemohon;</li> <li>• Operator Cetak KIA WNA melakukan proses cetak KIA pemohon;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas menerima Kartu Keluarga TTE, KTP-el dan KIA WNA</li> <li>• Pemohon melakukan pengambilan Kartu Keluarga TTE, KTP-el dan KIA WNA di Kantor Dinas</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
<b>5. Biaya/ tarif</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Keluarga WNA</li> <li>• KTP-el WNA</li> <li>• Kartu Identitas Anak WNA</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer dokumen</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Form F1-03 (Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Pindah Datang Penduduk</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="https://www.facebook.com/DisDukCapil">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
11. Jumlah Pelaksana	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

### 13. Pelayanan Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI (SKPLN WNI) Melalui Loker

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi F1-03</li> <li>• Mengisi Form surat pernyataan permohonan pindah</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• Bagi anak dibawah usia 17 Tahun yang pindah sendiri, lampirkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat pernyataan dari orangtua yang mengizinkan pindah alamat</li> <li>- Surat pernyataan dari wali bahwa tidak keberatan menjadi wali di alamat tujuan</li> </ul> </li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data-data dan menyerahkan berkas persyaratan;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas menerima berkas dan menyerahkan data pemohon kepada Operator Pindah Datang;</li> <li>• Operator Pindah Datang melakukan pengecekan database, memverifikasi dan validasi kelengkapan berkas sekaligus memproses pengajuan data pemohon kepada Kasi Pindah Datang;</li> <li>• Kasi Pindah Datang mengajukan verifikasi SKPLN WNI;</li> <li>• Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memverifikasi pengajuan SKPLN WNI;</li> <li>• Kepada Dinas memandatangani SKPLN WNI;</li> <li>• Pemohon menerima SKPLN WNI yang sudah di tandatangani.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	SKPLN WNI
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer dokumen</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Form F1-03 (Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Pindah Datang Penduduk</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="https://www.facebook.com/DisDukCapil">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 14. Pelayanan Perpindahan Penduduk WNI Datang dari Luar Negeri ke Wilayah NKRI Melalui Loker

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. <b>Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi F1-03</li> <li>• Fc Paspor</li> <li>• SKPLN dari Disdukcapil (yang pernah diterbitkan) atau SKP dari Perwakilan RI atau SPNIK atau surat pernyataan</li> </ul>
3. <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data-data dan menyerahkan berkas persyaratan;</li> <li>• Operator Pindah Datang melakukan pengecekan database, memverifikasi dan validasi kelengkapan berkas sekaligus memproses pengajuan data kedatangan pemohon kepada Kasi Pindah Datang;</li> <li>• Kasi Pindah Datang memverifikasi data kedatangan;</li> <li>• Operator Pindah Datang memproses tarik data kedatangan;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk memverifikasi data kependudukan;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan update data kependudukan sekaligus mengajukan usulan Kartu Keluarga, KTP-el, dan KIA kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan koordinasi dengan Petugas Cetak KTP-el Dinas dan Operator KIA Kecamatan sekaligus mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga pemohon;</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Operator SIAK Kecamatan mencetak Kartu Keluarga (TTE) pemohon untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan Kecamatan;</li> <li>• Petugas Cetak KTP-el Dinas di Kecamatan mencetak KTP-el pemohon untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan Kecamatan;</li> <li>• Operator KIA Kecamatan mencetak KIA pemohon untuk diserahkan kepada Petugas Pelayanan Kecamatan;</li> <li>• Petugas Pelayanan Kecamatan menerima Kartu Keluarga yang sudah TTE, KTP-el dan KIA yang sudah tercetak;</li> <li>• Pemohon melakukan pengambilan Kartu Keluarga yang sudah TTE, KTP-el dan KIA yang diajukan.</li> </ul>
4. <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	4 Hari Kerja
5. <b>Biaya/ tarif</b>	Gratis
6. <b>Produk Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP-el</li> <li>• Kartu Identitas Anak (KIA)</li> </ul>
7. <b>Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer dokumen</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Form F1-03 (Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Pindah Datang Penduduk</li> </ul>
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="https://www.facebook.com/DisDukCapil">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 4 (empat) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 15. Pelayanan Pembatalan Perpindahan Penduduk WNI dalam NKRI (SBPWNI) melalui Loket

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SKPWNI</li> <li>• Mengisi Permohonan Batal Pindah</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>• Pemohon mengisi data-data dan menyerahkan berkas persyaratan;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan pengecekan database dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pindah Datang;</li> <li>• Kasi Pindah Datang melakukan verifikasi data pembatalan;</li> <li>• Petugas Pindah Datang memproses batal pindah dan mengajukan usulan Kartu Keluarga (TTE) kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan proses cetak Kartu Keluarga (TTE) pemohon dengan mendownload Kartu Keluarga yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima file PDF Kartu Keluarga (TTE) dan melakukan proses cetak fisik secara mandiri.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Surat Keterangan Batal Pindah WNI (SBPWNI) Kartu Keluarga
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Printer dokumen</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> <li>• Nomor Antrian Elektronik</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Pindah Datang Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook : Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 16. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Baru bagi WNI melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi form F1-02</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP-el suami/istri/pemohon</li> <li>• Buku nikah/akta perkawinan (jika ada)</li> <li>• Akta kelahiran seluruh anggota keluarga (jika ada)</li> <li>• Kartu Keluarga yang ditumpang (jika menumpang KK)</li> </ul> <p>Bagi anak dibawah usia 17 tahun yang pidah sendiri, lampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat pernyataan dari orang tua yang mengizinkan pindah alamat</li> <li>• Surat pernyataan dari wali bahwa tidak keberatan menjadi wali di alamat tujuan</li> <li>• Surat Keterangan Lahir dari Bidan/Rumah Sakit/Kelurahan</li> <li>• Akta Kematian / Akta Perceraian (jika ada)</li> <li>• Ijazah pendidikan terakhir</li> <li>• Alamat email dan nomor telepon kepala keluarga</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan pengecekan database, verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk memproses pengajuan data kepada Operator Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga memproses pengajuan Kartu Keluarga (TTE) pemohon kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan konfirmasi penyelesaian pengajuan sekaligus melakukan proses cetak Kartu Keluarga (TTE) pemohon dengan mendownload Kartu Keluarga yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima file PDF Kartu Keluarga (TTE) dan melakukan proses cetak fisik secara mandiri.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Kartu Keluarga (TTE)
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
8. <b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. <b>Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
11. <b>Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. <b>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. <b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. <b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 17. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Baru Warga Negara Asing (WNA) Melalui Aplikasi Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paspor</li> <li>• Izin Tinggal Tetap</li> <li>• Pas Foto Berwarna</li> <li>• FC Surat Nikah/Akta Perkawinan dan FC KTP Suami / Istri (WNI) (Apabila Menikah dengan WNI)</li> <li>• Alamat e-mail dan nomor telepon</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan pengecekan database, verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan update data pemohon sekaligus mengajukan usulan Kartu Keluarga WNA dengan TTE kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNA (TTE) kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNA (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga WNA (TTE);</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan proses cetak Kartu Keluarga WNA yang sudah TTE sekaligus mendownload Kartu Keluarga dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima file PDF Kartu Keluarga WNA (TTE) dan melakukan proses cetak fisik secara mandiri.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Kartu Keluarga WNA (TTE)
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="https://twitter.com/dukcapilTNG">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="https://www.facebook.com/DisDukCapil">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>



## 18. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga karena Perubahan Data bagi WNI melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
3. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi form F1-02</li> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP-el</li> <li>• Buku nikah/akta perkawinan (jika ada)</li> <li>• Akta Lahir</li> <li>• Alamat email dan nomor telepon Kepala Keluarga</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan pengecekan database, verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga memproses pengajuan data dan Kartu Keluarga (TTE) kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan konfirmasi penyelesaian pengajuan sekaligus melakukan proses cetak Kartu Keluarga (TTE) dengan mendownload Kartu Keluarga yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk memproses pengajuan data dan KTP-el dan melakukan koordinasi dengan Operator Cetak KTP-el Dinas di Kecamatan;</li> <li>• Operator Cetak KTP-el Dinas di Kecamatan melakukan proses cetak KTP-el pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima KTP-el yang sudah selesai dicetak di Kecamatan dan menerima file PDF Kartu Keluarga (TTE) dan melakukan proses cetak fisik secara mandiri</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP-el</li> <li>• Kartu Keluarga</li> </ul>
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Alat Perekaman, Printer KTP-el dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook : Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 3 (tiga) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 19. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga karena Hilang atau Rusak bagi WNI melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP-el suami/istri/pemohon</li> <li>• Buku nikah/akta perkawinan (jika ada)</li> <li>• Akta kelahiran seluruh anggota keluarga (jika ada)</li> <li>• Surat kehilangan dari Kepolisian</li> <li>• Alamat email dan nomor telepon kepala keluarga</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan pengecekan database, verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk memproses pengajuan data kepada Operator Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga memproses pengajuan Kartu Keluarga (TTE) pemohon kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan konfirmasi penyelesaian pengajuan sekaligus melakukan proses cetak Kartu Keluarga (TTE) pemohon dengan mendownload Kartu Keluarga yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima file PDF Kartu Keluarga (TTE) dan melakukan proses cetak fisik secara mandiri.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Kartu Keluarga (TTE)
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook : Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 20. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga karena Pengurangan Anggota Keluarga dalam Kartu Keluarga bagi WNI melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP-el suami dan istri</li> <li>• Buku nikah/akta perkawinan (jika ada)</li> <li>• Akta kematian/akta perceraian (jika ada)</li> <li>• Akta kelahiran seluruh anggota keluarga (jika ada)</li> <li>• Surat keterangan pindah WNI (SKPWNI) jika ada</li> <li>• Alamat email dan nomor telepon kepala keluarga</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan pengecekan database, verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> </ul> <p>Untuk usulan pengajuan Kartu Keluarga TTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operator Kartu Keluarga memproses pengajuan data dan Kartu Keluarga (TTE) kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan konfirmasi penyelesaian pengajuan sekaligus melakukan proses cetak Kartu Keluarga (TTE) dengan mendownload Kartu Keluarga yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk memproses pengajuan data dan KTP-el dan melakukan koordinasi dengan Operator Cetak KTP-el Dinas di Kecamatan;</li> <li>• Operator Cetak KTP-el Dinas di Kecamatan melakukan proses cetak KTP-el pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima KTP-el yang sudah selesai dicetak dan menerima file PDF Kartu Keluarga (TTE) dan melakukan proses cetak fisik secara mandiri</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Keluarga</li> <li>• KTP-el</li> </ul>
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Alat Perekaman, Printer KTP-el dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook : Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
11. Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) Petugas Pelaksana Pelayanan
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
14. Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 21. Pelayanan Penerbitan Biodata bagi WNI melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi form F1-01</li> <li>• Akta kelahiran seluruh anggota keluarga (jika ada)</li> <li>• Buku nikah/akta perkawinan (jika ada)</li> <li>• Surat Keterangan Lahir dari Bidan/Rumah Sakit/Kelurahan</li> <li>• Surat pengantar RT/RW (tidak diperlukan untuk anak yang baru lahir dengan orang tua sudah terdaftar dalam database kependudukan)</li> <li>• Ijazah pendidikan terakhir</li> <li>• Alamat email dan nomor telepon</li> <li>• Jika point ke 2,4,6 tidak dimiliki, maka WNI mengisi F1.04 (Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan)</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan pengecekan database, verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan konfirmasi kedatangan pemohon ke Dinas dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan validasi dan verifikasi data pemohon;</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan pengajuan data kepada Operator Kartu Keluarga;</li> <li>• Operator Kartu Keluarga memproses pengajuan Biodata WNI (TTE) pemohon kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik Biodata WNI (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik Biodata WNI (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik Biodata WNI (TTE);</li> <li>• Operator Pendataan Penduduk melakukan konfirmasi penyelesaian pengajuan sekaligus melakukan proses cetak Biodata WNI (TTE) pemohon dengan mendownload Biodata WNI yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima file PDF Biodata WNI (TTE) dan melakukan proses cetak fisik secara mandiri</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Biodata WNI (TTE)
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook : Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 22. Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal Terbatas (SKTT) bagi Warga Negara Asing (WNA) melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paspor</li> <li>• Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)</li> <li>• Pas Foto Berwarna</li> <li>• Alamat email dan Nomor Telepon</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online dan menyerahkan data pemohon kepada Kasi Pendataan Penduduk;</li> <li>• Kasi Pendataan Penduduk melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas pemohon;</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas memproses pengajuan SKTT (TTE) kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk mengajukan Sertifikasi Elektronik SKTT (TTE) kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</li> <li>• Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memverifikasi Sertifikasi Elektronik SKTT (TTE);</li> <li>• Kepada Dinas melakukan Sertifikasi Elektronik SKTT (TTE);</li> <li>• Petugas Pelayanan Dinas melakukan konfirmasi penyelesaian pengajuan dan melanjutkan proses cetak dengan mendownload SKTT yang sudah TTE dalam format file PDF dan mengirimkannya melalui Whastapp/email pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima file PDF SKTT (TTE) dan melakukan proses cetak fisik secara mandiri.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Surat Keterangan Tempat Tinggal Terbatas (SKTT) Warga Negara Asing (WNA) yang sudah TTE
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Kertas HVS A4 80 gram</li> <li>• Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS dan Buku Register</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook :Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## 23. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Website Sobat Dukcapil

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li> <li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>



KOMPONEN	URAIAN
2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Keluarga kepala keluarga</li> <li>• Akte Kelahiran Anak</li> <li>• Pas Photo Berwarna bagi Anak yang sudah berumur lebih dari 5 Tahun</li> <li>• Alamat email dan nomor telepon Kepala Keluarga</li> </ul>
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengupload berkas persyaratan secara online melalui website <a href="https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/">https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/</a></li> <li>• Operator Dafduk melakukan pengecekan database, verifikasi dan validasi kelengkapan berkas secara online;</li> <li>• Operator Dafduk memproses Pengajuan KIA kepada Kasi Identitas Penduduk;</li> <li>• Kasi Identitas Penduduk melakukan verifikasi pengajuan KIA;</li> <li>• Operator Dafduk melakukan proses cetak KIA sekaligus melakukan konfirmasi jadwal pengambilan KIA kepada pemohon;</li> <li>• Pemohon melakukan pengambilan KIA yang sudah selesai dicetak sekaligus menyerahkan berkas persyaratan di Kantor Dinas.</li> </ul>
4. Jangka Waktu Penyelesaian	4 Hari Kerja
5. Biaya/ tarif	Gratis
6. Produk Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Blangko KIA</li> <li>• Printer KIA dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon dan Cleaning Kit</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
8. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
9. Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui ruang pengaduan</li> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, <a href="#">twitter : @dukcapilTNG</a>, <a href="#">Instagram : @disdukcapiltangerangkota</a>, <a href="#">Facebook : Dis Duk Capil</a></li> <li>• Melalui aplikasi Tangerang Live ( LAKSA)</li> <li>• Melalui website Sobat Dukcapil</li> </ul>
11. Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) Petugas Pelaksana Pelayanan

KOMPONEN	URAIAN
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>

## C. PENGOLAHAN INFORMASI ADIMINISTRASI KEPENDUDUKAN (PIAK)

### 1. Permohonan Layanan Data Olahan (untuk OPD)

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li><li>• Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)</li><li>• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li><li>• Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)</li><li>• Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumentasian Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan</li><li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li><li>• Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li></ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>2. Persyaratan</b>	Surat Permohonan Resmi
<b>3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemohon mengajukan surat permohonan;</li> <li>• Petugas Layanan Data &amp; Informasi menerima surat permohonan dan menyerahkan kepada Petugas Adm.;</li> <li>• Petugas Adm. menyerahkan surat permohonan kepada Kepala Dinas;</li> <li>• Kepala Dinas memberikan disposisi izin kepada Kabid PIAK;</li> <li>• Kabid PIAK mendisposisi proses kepada Kasi Pengolahan Data;</li> <li>• Kasi Pengolahan Data memproses bersama Operator SIAK/ ADB;</li> <li>• Operator SIAK/ ADB menganalisis keseluruhan/ ketersediaan data dan melakukan pengolahan data untuk diverifikasi oleh Kasi Pengolahan Data;</li> <li>• Kasi Pengolahan Data memverifikasi hasil olahan data;</li> <li>• Operator SIAK/ ADB melakukan finalisasi data/ jawaban kemudian menyusun jawaban dan diserahkan kepada Kasi Pengolahan Data;</li> <li>• Kasi Pengolahan Data memverifikasi jawaban surat permohonan sekaligus memberikan paraf dan diserahkan kepada Kabid PIAK;</li> <li>• Kabid PIAK memverifikasi jawaban surat permohonan sekaligus memberikan paraf dan diserahkan kepada Sekretaris;</li> <li>• Sekretaris memverifikasi jawaban surat permohonan sekaligus memberikan paraf dan diserahkan kepada Kepala Dinas;</li> <li>• Kepala Dinas menandatangani surat jawaban permohonan data dan diserahkan kepada Petugas Adm.;</li> <li>• Petugas Adm. menstempel surat jawaban permohonan data dan mengagenda kemudian diserahkan kepada Pemohon;</li> <li>• Pemohon menerima surat jawaban permohonan data dan berkas data</li> </ul>
<b>4. Jangka Waktu Penyelesaian</b>	14 hari kerja
<b>5. Biaya/ tarif</b>	Gratis
<b>6. Produk Layanan</b>	Data Agregat Kependudukan
<b>7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Pelayanan ber AC, meja, dan kursi layanan</li> <li>• Komputer / PC dengan akses internet dan Aplikasi SIAK</li> <li>• Aplikasi sobat dukcapil</li> <li>• Blangko KTP-el</li> <li>• Alat Perekaman, Printer KTP-el dan Printer dokumen</li> <li>• Alat Tulis kantor, Kertas HVS, Buku Register, Ribbon, Film dan Cleaning Kit</li> <li>• Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)</li> <li>• Sarana Kearsipan</li> </ul>
<b>8. Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama bidang Pendaftaran Penduduk</li> <li>• Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan menguasai aplikasi SIAK</li> <li>• Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon</li> <li>• Menguasai aplikasi sobat dukcapil</li> </ul>
<b>9. Pengawasan Internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan Langsung</li> <li>• Dilakukan sistem pengendalian internal</li> <li>• Dilaksanakan secara kontinu</li> <li>• Pengawasan internal melekat pada Kasie Identitas Penduduk</li> </ul>

KOMPONEN	URAIAN
<b>10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kotak saran</li> <li>• Melalui email : <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a>, twitter : <a href="#">@dukcapilTNG</a>, Instagram : <a href="#">@disdukcapiltangerangkota</a>, Facebook : <a href="#">Dis Duk Capil</a></li> <li>• Hari adalah Hari Kerja</li> </ul>
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	Minimal 3 (tiga) Petugas Pelaksana Pelayanan
<b>12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumat pelayanan</li> <li>• Kode Etik Layanan bagi petugas pelayanan</li> <li>• Motto “Melayani dengan Cepat dan Tepat”</li> <li>• Budaya kerja</li> <li>• Pakta Integritas Petugas</li> <li>• Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</li> </ul>
<b>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan kerahasiaan data penduduk</li> <li>• Dokumen dijamin keabsahannya</li> </ul>
<b>14. Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan pelayanan.</li> <li>• Pembinaan Operator Pelayanan</li> <li>• Survei kepuasan pelanggan dengan metode survei secara langsung terhadap masyarakat dan metode survey online melalui website <a href="mailto:disdukcapil@tangerangkota.go.id">disdukcapil@tangerangkota.go.id</a> secara rutin dan berkelanjutan setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</li> </ul>