

**Lampiran** : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

**Nomor** : 45 TAHUN 2015

**Tanggal** : 25 FEBRUARI 2015

## A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja yang meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dasar hukum, sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

## B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (Ktp)

STANDAR PELAYANAN <i>SERVICE DELIVERY</i>		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengisian Formulir F.1 21 ditanda tangani oleh Lurah dan Camat b. FC Kartu Keluarga c. FC Akte Kelahiran (untuk pemula) d. Kartu Keluarga Asli e. FC KTP dan Surat Kehilangan dari Kepolisian (Jika KTP Hilang)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Terlampir</i>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian untuk pelayanan ini adalah 14 hari kerja, terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap dan diberikan tanda terima berkas
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis) apabila tepat waktu, namun keterlambatan pengurusan dikenakan sanksi administrasi berupa Denda
5.	Produk pelayanan	Kartu Tanda Penduduk
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Prosedur penanganan pengaduan dilaksanakan sebagai berikut : a. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui : a.1. Media surat / tertulis Masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui <b>kotak saran</b> yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada <b>petugas loket</b> atau dapat <b>dikirim melalui pos</b> ditujukan kepada : <b>Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru JL. Mustafa Sari No.1 Kota Pekanbaru</b>  Surat yang masuk akan diterima oleh sekretariat untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian akan dilanjutkan kepada bidang terkait untuk dilakukan penanganan pengaduan untuk dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan a.2. Media Internet Pengaduan ditujukan melalui email <b>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</b> yaitu

		<p>Email : <a href="mailto:disdukcapiilkotapekanbaru@gmail.com">disdukcapiilkotapekanbaru@gmail.com</a></p> <p>a.3. Media telephon/Fax Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui pesawat telephon atau melalui fax di nomor Telp. (0761) 35463 Fax (0761) 35463 Oleh operator telephon akan disambungkan kepada bagian pengaduan dan akan segera ditindaklanjuti</p> <p>a.4. Media langsung/tatap muka Masyarakat pengadu akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan</p> <p>b. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menyampaikan/koordinasi kepada kepala bidang yang bersangkutan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).</p> <p>c. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka personil yang menangani akan menjawab secara langsung.</p> <p>d. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan kepala bidang yang bersangkutan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.</p> <p>e. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Walikota Cq Asisten atau Sekretaris Daerah. Hasil Koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan.</p> <p>f. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (apabila pihak pengadu mencantumkan nomor telephon untuk klarifikasi)</p> <p>g. Pengaduan melalui email akan dibalas kepada yang bersangkutan melalui email</p> <p>h. Pengaduan melalui SMS akan dibalas dengan SMS, pengaduan melalui telepon/Fax akan ditelepon kepada yang bersangkutan</p> <p>i. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan</p> <p>j. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh pejabat fungsional umum pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan arahan Kepada Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan, diserahkan kepada kepada Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk diperiksa. Apabila Laporan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan akan diserahkan kembali kepada Sub Bagian Kepegawaian Umum dan Perlengkapan untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Sekretaris Dinas untuk disetujui.</p> <p>k. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Sekretaris Kependudukan dan Pelayanan Sipil akan diserahkan kepada kepala dinas. sebagai laporan bulanan.</p> <p>l. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun</p>
--	--	---

		adalah minimal harus dapat menyelesaikan 75 % dari total pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk semua media pengaduan.
<b>JENIS PELAYANAN MANUFACTURING</b>		
1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>f. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.</li> <li>h. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>i. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</li> <li>j. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Secara Nasional.</li> <li>k. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan.</li> <li>l. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan.</li> <li>m. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>n. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.</li> <li>o. Peraturan MENPAN dan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan</li> <li>p. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>q. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas-dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.</li> <li>r. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil.</li> <li>s. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 80 Tahun 2013 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2013 – 2017</li> </ul>
2.	<b>Sarana, prasarana,</b>	a. Ruang kerja

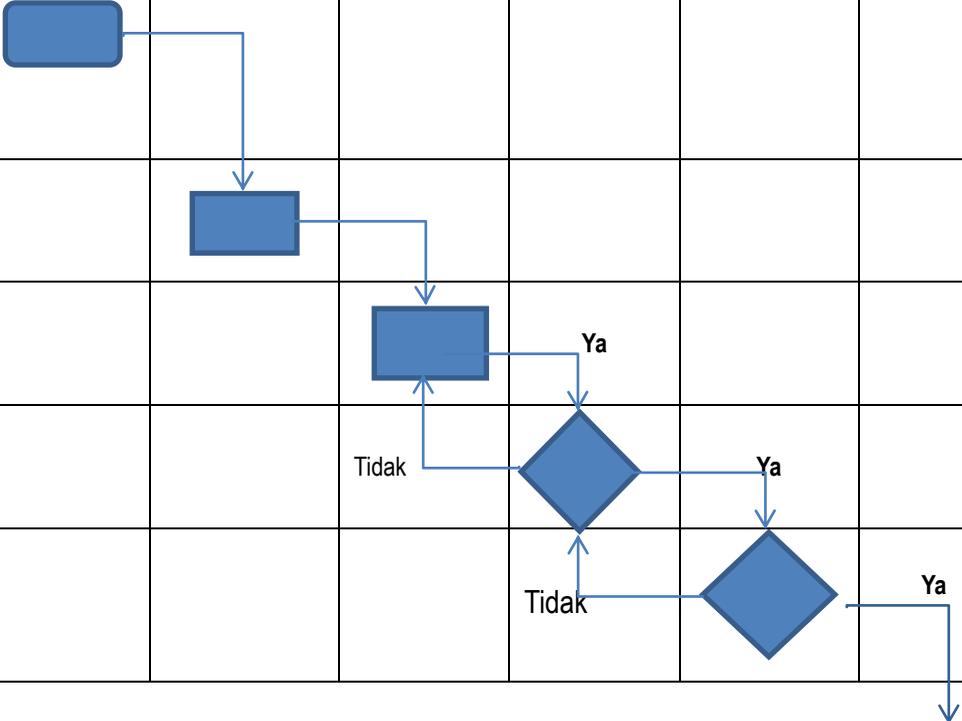
	<b>dan/atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Alat Tulis Kantor</li> <li>c. Personal Computer(PC) / Laptop dan kelengkapannya</li> <li>d. Jaringan Internet</li> <li>e. Aplikasi SIAK</li> <li>f. Database</li> <li>g. Printer/Mesin Pencetak</li> <li>h. <i>Filling Cabinet</i></li> <li>i. Meja+Kursi</li> <li>j. Telepon/fax/alat komunikasi lainnya</li> <li>k. Loker pelayanan</li> <li>l. Ruang tunggu</li> <li>m. Formulir</li> </ul>
3.	<b>Kompetensi pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Pejabat Struktural</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kompetensi dan kewenangan dibidang kependudukan</li> <li>- Menguasai prosedur pelaksanaan penerbitan kartu tanda penduduk</li> <li>- Mengetahui dan memahami peraturan terkait kartu tanda penduduk</li> <li>- Memenuhi kualifikasi sebagaimana telah ditetapkan dalam dokumen standar kompetensi untuk jabatan terkait</li> </ul> </li> <li>b. <b>Pejabat fungsional umum (staff)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan : Minimal lulusan SMU/Sederajat</li> <li>- Pengalaman :</li> <li>- Pengetahuan Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami Tupoksi unit kerjanya</li> <li>• Memahami mekanisme dan administrasi kependudukan</li> <li>• Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan kartu tanda penduduk</li> <li>• Mengetahui dan memahami peraturan terkait kependudukan</li> </ul> </li> <li>- Ketrampilan Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>• Dapat bekerjasama dalam team</li> <li>• Teliti, cermat dan cekatan</li> </ul> </li> <li>- Disiplin, Jujur dan Tanggungjawab</li> </ul> </li> </ul>
4.	<b>Pengawasan internal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan.</li> <li>b. Kartu kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai.</li> <li>c. Setiap petugas wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan penerimaan sesuai dengan alurnya. Dengan demikian akan dapat diketahui dimana letak kesalahan jika terjadi keterlambatan atau penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.</li> <li>d. Kartu kendali akan dikumpulkan setiap waktu atau ketika terjadi <i>complain</i> dari pelanggan untuk ditindaklanjuti</li> </ul>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	Jumlah petugas yang terlibat untuk melakukan pelayanan ini adalah 6 orang,
6.	<b>Jaminan pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apabila produk layanan sudah selesai maka petugas wajib menginformasikan kepada pemohon melalui sms</li> <li>b. Apabila produk layanan sudah selesai dan dalam waktu</li> </ul>

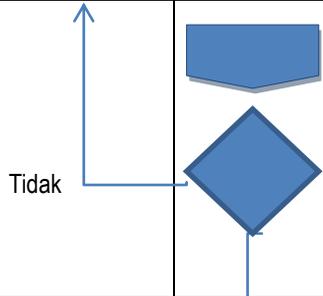
		1 bulan dari tanggal selesainya belum diambil pemohon, maka petugas membuat surat pemberitahuan yang dikirim ke rumah pemohon agar segera mengambil produk layanan tersebut
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk menjamin keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan disediakan petugas keamanan yang akan ditugaskan di area loket pelayanan</li> <li>b. Gedung pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran serta kamera CCTV</li> </ul>
8.	<b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun upaya ini akan dilaksanakan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan survey indeks kepuasan masyarakat <ul style="list-style-type: none"> <li>a.1. Survey dilakukan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta menjangir keluhan terhadap pelaksanaan pelayanan</li> <li>a.2. Survey akan dilakukan oleh Sub Bagian Penyusunan Program</li> <li>a.3. Survey dilakukan setahun sekali dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan</li> <li>a.4. Hasil survey berdasarkan pedoman pengolahan data IKM (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no.16 tahun 2014 tentang Pedoman Surey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik)</li> <li>a.5. Hasil survey dengan indeks persepsi "kurang baik" ditindaklanjuti dengan melakukan pembahasan bersama bagian terkait untuk dicarikan jalan keluar untuk dapat meningkatkan indeks dan dibuatkan perencanaan tindak lanjut untuk perbaikan pada unsur-unsur yang dinilai masih rendah.</li> </ul> </li> <li>b. Penilaian kinerja pegawai oleh Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan</li> </ul>

Lampiran

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KTP

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku				
		Petugas Loker	Staff Administrasi Kependudukan	Operator	Kepala Seksi Identitas Penduduk	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima berkas Permohonan KTP							a. Pengisian Formulir F.1 21 ditanda tangani oleh Lurah dan Camat b. FC Kartu Keluarga c. FC Akte Kelahiran (untuk pemula) d. Kartu Keluarga Asli e. FC KTP dan Surat Kehilangan dari Kepolisian (Jika KTP Hilang)	1 hari	- Tanda terima - Berkas lengkap	
2	Memverifikasi permohonan							- Tanda terima - Berkas lengkap	3 hari	- Database - Draft KTP	
3	Menginput data dan mencetak							- Database - Draft KTP	4 hari	Draft KTP	
4	Memeriksa Draft KTP, jika benar maka akan diparaf. Jika salah akan dikembalikan kepada operator untuk diperbaiki							- Draft KTP	2 hari	Draft KTP	
5	Memeriksa Draft KTP, jika benar maka akan ditandatangani. Jika salah akan dikembalikan kepada Kasi. Identitas Penduduk untuk diperbaiki							- Draft KTP	2 hari	KTP	



6.	Memeriksa Draft KTP, jika benar maka akan ditandatangani. Jika salah akan dikembalikan kepada Kabid. Pendaftaran Penduduk untuk diperbaiki					 <pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Decision{ }     Decision -- Tidak --&gt; Up[ ]     Decision -- Ya --&gt; Down[ ]     style Start fill:none,stroke:none     style Up fill:none,stroke:none     style Down fill:none,stroke:none </pre>	- Draft KTP	1 hari	KTP	
7	Menyerahkan kepada Pemohon					 <pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Decision{ }     Decision -- Ya --&gt; Arrow[ ]     style Start fill:none,stroke:none     style Arrow fill:none,stroke:none </pre>	KTP	1 hari	KTP	