

13. STANDAR PELAYANAN BUNDA DEWI HARUM

13.1. Semua Dokumen Administrasi Kependudukan

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Semua Dokumen Administrasi Kependudukan
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Berkas Pelayanan Online yang sudah diproses menjadi Dokumen Adminduk dan KTP (PRR)- Kecamatan yang jauh.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon mengirim berkas melalui WA.• Berkas diterima oleh Operator penerima berkas, lalu dikirim ke Operator pengangkat berkas• Setelah berkas diangkat, berkas dicetak oleh Operator cetak• Berkas dikirim ke petugas Loker untuk dichecklist kelengkapan berkasnya dan diregistrasi dalam buku pendaftaran dan dicatat Nomor Telp pemohon• Berkas diserahkan kepada Kasi untuk diverifikasi dan mendapatkan persetujuan untuk diproses.• Berkas diserahkan kepada Operator untuk dientri dan diajukan untuk Penandatanganan Elektronik (TTE) oleh Kepala Dinas.• Dokumen ditandatangani secara Elektronik oleh Kepala Dinas• Dokumen dicetak oleh Operator untuk selanjutnya diparaf oleh Kepala Bidang.• Dokumen yang telah selesai diserahkan kepetugas pemilah berkas untuk dipilah perkecamatan lalu berkas dikirim keoperator pengirim PDF, untuk dikirim kepada pemohon.• Kemudian dibuatkan Berita Acara pengiriman berkas .• Dokumen yang telah jadi diserahkan ke petugas PT. POS untuk didistribusikan kepada pemohon dengan dilampirkan tanda terima berkas.

		<ul style="list-style-type: none"> • Dengan telah diterbitkannya Dokumen Administrasi Kependudukan yang baru, maka dokumen Administrasi Kependudukan yang lama sudah tidak berlaku lagi.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5 (Lima) Hari Kerja
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0722) 21755 SP4N : Dewi sartika E-mail : callcapilcs@gmail NoWA : 082175827823 Website : disdukcapil-tanggamus.com Call Center : 082175827823 (Rara Hayunityas, S.Sos)

PELAYANAN BUNDA DEWI HARUM

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>f. Permendagri No. 102 Th 2019 Tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>h. Permendagri No. 109 Th 2019 Tantang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus:</p> <ul style="list-style-type: none">- ATK- Komputer- Printer- Kertas A4 80 gram- Server- Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Front Office : 2 orang;</p> <p>2. Loker : 4 orang;</p> <p>3. Operator SIAK : 5 orang;</p> <p>4. ADB : 2 orang;</p> <p>5. Loker Pengambilan : 3 orang;</p> <p>6. Petugas Registrasi dan pengarsipan : 2 orang.</p>

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Apabila dokumen pelayanan kolektif sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon (aparat pekon) melalui telepon, email ataupun whatsapp.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;</p>

13. STANDAR PELAYANAN BUNDA DEWI HARUM

13.2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el / PRR)

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
2	Persyaratan Pelayanan	- Melakukan perekaman KTP-El - Namun KTP-el belum tercetak (PRR)
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon melakukan perekaman KTP-el• Perekaman bisa dilakukan di kecamatan terdekat di Dinas Dukcapil Kabupaten, di kecamatan terdekat atau dapat dilakukan pada saat petugas Dukcapil melakukan perekaman keliling ke pekon atau ke SMA/SMK sederajat.• KTP-el dicetak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, kemudian dibuat Berita Acara Pengiriman.• Dokumen yang sudah dibuatkan Berita Acara diserahkan ke petugas PT.POS untuk didistribusikan kepada pemohon dengan dilampirkan tanda terima berkas.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Penyelesaian : 5(lima) HariKerja
5	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telpon/Fax : (0722) 21755 SP4N : Dewi sartika E-mail : callcapilcs@gmail NoWA : 082175827823 Website : disdukcapil-tanggamus.com Call Center : 082175827823 (Rara Hayunityas, S.Sos)

PELAYANAN BUNDA DEWI HARUM

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Replublik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>f. Permendagri No. 102 Th 2019 Tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan</p> <p>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>h. Permendagri No. 109 Th 2019 Tantang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanggamus:</p> <ul style="list-style-type: none">- ATK- Komputer- Printer- Blangko KTP-el- Server- Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Berjenjang mulai dari Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas.</p>

5.	Jumlah Pelaksana	1. Front Office : 2 orang; 2. Loker : 4 orang; 3. Operator SIAK : 2 orang; 4. ADB : 2 orang; 5. Loker Pengambilan : 3 orang; 6. Petugas Registrasi dan pengarsipan : 2 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila dokumen pelayanan kolektif sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu sampai pemohon mengambilnya. Jika dalam waktu 14 hari belum juga diambil, maka petugas akan menghubungi pemohon (aparat pekon) melalui telepon, email ataupun whatsapp.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan;