

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KAB. KOTIM  
 NOMOR : 006 TAHUN 2019  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PERMOHONAN PENERBITAN KEHILANGAN KARTU  
 KELUARGA

1. Layanan Permohonan Penerbitan Kehilangan kartu keluarga  
 Standar Pelayanan Publik Permohonan Penerbitan Kehilangan Kartu keluarga Bagian **Service**

**Delivery**

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Penerbitan Kehilangan Kartu keluarga sesuai permohonan
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto Copy Kartu Keluarga/ KTP-el</li> <li>2. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa persyaratan LENGKAP sesuai ketentuan diatas;</li> <li>2. Pemohon mengambil nomor antrian;</li> <li>3. Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas kepada petugas pelayanan;</li> <li>4. Pemohon menunggu verifikasi berkas oleh petugas</li> <li>5. Pemohon mengambil bukti pengambilan dokumen di loket pelayanan</li> </ol>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu penyelesaian pelayanan 1 (satu) hari kerja (dengan kondisi persyaratan lengkap)
5	Biaya	Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan terhadap layanan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. SMS (0822 1041 3352)</li> <li>3. Telepon (0531-24094)</li> <li>4. Website (<a href="http://www.disdukcapilkotimkab.go.id">www.disdukcapilkotimkab.go.id</a>)</li> </ol>

		5. Media sosial ( facebookl)
--	--	------------------------------

Standar Pelayanan Publik Bagian **Manufacturing**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. UU Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1975 Nomor 12, Pengurangan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3050)</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Pengurangan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736)</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 tahun 2013 tentang Perubahan keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 257</li> <li>7. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.</li> <li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2005 tentang Pedoman Pendaftaran dan Pemberian Surat Keterangan Pengganti Dokumen Penduduk bagi Pengungsi dan Penduduk Korban Bencana di Daerah.</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pencabutan Perda Nomor 2 Tahun 2010 Retribusi Pelayanan Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> <li>10. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Perda Nomor 1 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan dan Cakil Kab. Kotim.</li> </ol>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi tunggu</li> <li>2. AC</li> <li>3. Kipas Anggin</li> <li>4. TV</li> <li>5. Toilet bersih</li> <li>6. Toilet disabilitas</li> <li>7. Jalur landai disabilitas</li> <li>8. Kursi Roda</li> <li>9. Antrian Elektronik</li> <li>10. Printer</li> <li>11. Komputer</li> <li>12. Meja dan kursi</li> </ol>
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas informasi 1 orang</li> <li>2. Petugas loket penerimaan berkas 4 orang</li> <li>3. Petugas Verifikasi 1 orang</li> <li>4. Petugas Pencetak Dokumen 1 orang</li> </ol>
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas informasi 1 orang, pendidikan minimal SMA</li> <li>2. Petugas loket penerimaan berkas 4 orang,</li> </ol>

		<p>pendidikan minimal SMA dan memahami persyaratan serta alur pengurusan dokumen kependudukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas Verifikasi 1 orang, memahami dan mampu mengoperasikan aplikasi SIAK.</li> <li>4. Petugas Pencetak Dokumen 1 orang pendidikan minimal SMA/D3/S1, mampu mengoperasikan computer dan menguasai aplikasi SIAK.</li> </ol>
5	Pengawasan Internal	Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas dan absensi kehadiran pegawai.
6	Jaminan Pelayanan	Disdukcapil siap Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</li> <li>2. Dokumen yang diterima dijamin asli dan ber hologram;</li> <li>3. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli;</li> <li>4. Pengawasan ruang layanan dan parkir CCTV;</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali;</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 6 bulan sekali</li> <li>3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kotim</li> </ol>

Catatan :

1. SPP Komponen *Service Delivery* WAJIB DIPUBLIKASI baik melalui media : *leaflet*, brosur, *standing banner*, media sosial, dan laman *website*. Dapat menjadi satu dengan publikasi Maklumat Pelayanan;
2. SPP dibuat per jenis layanan;
3. SPP dibuat melalui Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara;