



STANDAR PELAYANAN
Penerbitan KARTU KELUARGA (KK) Baru karena Hilang/Rusak

No. Dokumen : Dukcapil/T/334/461/III/2022
Tgl : 18 Maret 2022

Unit Kerja : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Administrasi	a. Surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak b. Foto copi KTP el. c. Foto copi Kartu Izin tinggal tetap (untuk OA) d. Penduduk mengisi formulir : 1. F-1.02 dan tidak perlu melampirkan foto copi KTP el karena NIK telah diisi di F-1.02 2. Penduduk menyerahkan dokumen KK yng rusak/surat keterangan kehilangan dari kepolisian kepada Dinas untuk digantikan dengan KK yang baru Untuk pelayanan online/daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon] <--> B[Menerima dan Memverifikasi berkas (pejabat berwenang)] B --> C[Menginput data dan mencetak draf KK (Operator)] C <--> D[Mengoreksi draf KK (pemohon)] D --> E[Verifikasi Dokumen KK (pejabat berwenang)] E --> F[Sertifikasi elektronik (TTE) KK (Kadis)] F --> G[Mencetak Dokumen KK (Operator)] G --> H[Penyerahan Dokumen KK (operator)] H --> I[Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu pelayanan	1 (satu) jam Paling lama 24 (dua puluh empat) jam apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi dan/atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK) Baru
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a. Kotak saran b. HP : 081237634471 c. Whattsapp : 081237634471 d. E-mail : 5311.dukcapil@gmail.com

B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. f. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Timur Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Adminitrasi Kependudukan
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja, Kursi, jaringan komunikasi data
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu dan terampil mengoperasikan Komputer dengan Aplikasi SIAK
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang 2. Sekretaris 3. Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang Operator
6.	Jaminan Pelayanan	- Penerbitan KK yang transparan, cepat dan tepat - Tersedianya SOP - Tersedianya Kode Etik Petugas Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Kartu Keluarga dicetak dengan kerta putih HVS A4 80 gr dijamin standar keasliannya - Apabila Kartu Keluarga yang sudah dicetak namun belum diambil, akan disimpan oleh petugas sampai pemohon datang untuk mengambil
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1 Bulan Sekali