



**STANDAR PELAYANAN**  
**Penerbitan KARTU TANDA**  
**PENDUDUK Elektronik (KTP-el)**  
**Baru karena pindah, perubahan**  
**data, rusak dan hilang**

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

**Unit Kerja : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

<b>A</b> <b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :</b>		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Administrasi	a. SKP ( jika terjadi pindah datang ) b. KTP el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting ( jika terjadi perubahan data ) c. KTP el rusak ( jika KTP el rusak ) d. Surat kehilangan dari Kepolisian ( jika KTP el hilang ) e. Dinas menarik KTP el lama ( jika perubahan data ) f. Dinas menerbitkan KTP el baru g. Dinas memusnahkan KTP el lama
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>           graph LR             A[Pemohon] --&gt; B[Menerima surat keterangan kehilangan KTP el dan fisik KTP el yang rusak/perubahan data (operator)]             B --&gt; C[Mencetak KTP el sesuai Permohonan (operator)]             C --&gt; D[Menerima KTP el (Pemohon)]           </pre>
3.	Jangka Waktu pelayanan	<b>1 ( satu ) jam</b> <b>Paling lama 24 ( dua puluh empat ) jam</b> apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi dan/atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a. Kotak saran b. HP : 081237634471 c. Whattsapp : 0812376344 d. E-mail : 5311.dukcapil@gmail.com

<b>B</b> <b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :</b>		
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 dan Kamera
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	1 orang operator pencetakan KTP
6.	Jaminan Pelayanan	- Penerbitan KTP el yang transparan, cepat dan tepat - Tersedianya SOP - Tersedianya Kode Etik Petugas Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- KTP el dicetak dengan blanko sesuai spesifikasi standar dan dijamin keasliannya - Apabila KTP el yang sudah dicetak namun belum diambil, akan disimpan oleh petugas sampai pemohon datang untuk mengambil
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1 Bulan Sekali