



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Nomor SOP	450 / DUKCAPIL / 2023
Tanggal Pembuatan	26 Juni 2023
Tanggal Revisi	27 Juni 2023
Tanggal Efektif	03 Juli 2023
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru,  Hj. IRMA NOVRITA, S.Sos, M.Si Pemula Utama Muda ( IV/c ) NIP. 19681109 198909 2 001
<b>JUDUL SOP</b>	Pelayanan Andong (Anterin Dong)

**DASAR HUKUM :**





1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan ke empat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional;
6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15


**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Mengetahui tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
2. Memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar
4. Dapat mengoperasikan Komputer dan Jaringan Internet / Aplikasi SIAK

<p>Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>10. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p> <p>11. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas-dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.</p> <p>12. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.</p> <p>13. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 288 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2017 – 2022.</p>	
<p><b>KETERKAITAN :</b></p>	<p><b>PERALATAN / PERLENGKAPAN :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan dan Uraian Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>2. Komputer / Printer / Scanner / Alat Tulis Kantor / dll</li> <li>3. Jaringan Internet yang terhubung dengan Aplikasi SIAK</li> </ol>
<p><b>PERINGATAN :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan;</li> <li>2. Kartu kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai;</li> <li>3. Setiap petugas/pelaksana wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan penerimaan sesuai dengan alurnya. Dengan demikian dapat diketahui dimana letak kesalahan jika terjadi keterlambatan atau penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;</li> <li>4. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka proses pelayanan tidak akan berjalan sesuai dengan harapan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat;</li> </ol>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas / pelaksana melakukan registrasi pengaduan masyarakat;</li> <li>2. Petugas / pelaksana mencatat nama akun dan jenis pengaduan yang masuk pada laman media sosial;</li> <li>3. Petugas membalas pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku;</li> <li>4. Petugas melakukan koordinasi dan konsultasi kepada Bidang terkait pengaduan masyarakat;</li> <li>5. Petugas membuat laporan pengaduan yang masuk;</li> </ol>

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN ANDONG (ANTERIN DONG)

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			
		Masyarakat/Pemohon	Admin Grab	Admin Aplikasi Andong	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Masyarakat yang telah memiliki resi permohonan pengambilan KTP-el baik Resi Pelayanan Sipenduduk, Pelayanan pada Plakat Kecil (PKS KUA) atau Pelayanan KK Pendaatang dapat mengajukan permohonan pengambilan KTP-el pada Aplikasi Andong atau melalui link <a href="http://appdukcapil.pekanbaru.go.id/layananananterin">appdukcapil.pekanbaru.go.id/layananananterin</a> ;					Smart Phone, app Andong, No Resi Permohonan Sipenduduk, No Resi Pendaatang, No Resi Pelayanan Plakat Kecil (PKS KUA), Bukti Pembayaran ke Rekening Grab an. Grab Dukcapil PKU;	10 Menit	- Pengajuan permohonan layanan anterin dong	
2	Admin Grab melakukan verifikasi pada kelengkapan permohonan yang telah di daftarkan pada Aplikasi Andong. Jika terdapat ketidak sesuaian data, Admin Grab dapat berkomunikasi dengan pemohon. Pemohon adalah orang yang bersangkutan sebagai pemilik dari KTP-el yang dimohonkan atau anggota keluarga yang berada dalam KK. Pada proses ini, pengambilan KTP-el tidak boleh diwakilkan. pengambilan KTP-el yang menggunakan surat kuasa, silahkan diarahkan untuk datang langsung ke Kantor Disdukcapil;					Tablet /Komputer, Jaringan, App Andong	5 menit	- data pemohon terverifikasi	
3	Admin Pelayanan Andong melakukan verifikasi data pemohon yang disesuaikan dengan Data SIAK dan melakukan pencetakan KTP-el. Apabila terdapat ketidaksinkronan data pemohon dengan data pada SIAK, Admin Layanan Andong dapat menunda/menolak permohonan tersebut, membuat catatan mengenai permasalahan penundaan/penolakan terhadap KTP-el yang dimohonkan serta dapat berkoordinasi dengan admin PT. Grab ;					SIAK, data pemohon/resi permohonan/dokumen persyaratan yang didownload pada app Sipenduduk, ATK,	5 Menit	- KTP-el	
4	Setelah proses cetak KTP-el dilakukan, Admin Aplikasi Andong dapat menyerahkan KTP-el tersebut kepada Kurir Grab melalui Admin Grab dengan melakukan penandatanganan Buku/Agenda Serah Terima KTP-el;					KTP-el, Buku / Agenda Serah terima KTP-el,	5 Menit	KTP-el	

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			
		Masyarakat/Pemohon	Admin Grab	Admin Aplikasi Andong	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
5	<p>Kurir PT. Grab mengantar Dokumen KTP-el sesuai dengan alamat pemohon pada aplikasi Andong. Menarik KTP-el Lama yang asli sesuai dengan yang didaftarkan pemohon pada proses pengajuan permohonan serta menarik Surat Keterangan Hilang apabila KTP-el yang dimohonkan hilang dan memfoto sipenerima KTP-el. Apabila yang bermohon bukan yang bersangkutan, KTP-el tidak boleh diberikan kepada pemohon dan kurir menginformasikan kepada pemohon untuk mengambil KTP-el pada Loker Pengambilan Dokumen pada Kantor Disdukcapil dengan membawa persyaratan lengkap.</p>					<p>KTP-el dan catatan informasi penolakan/penundaan proses cetak KTP-el (Jika ada) yang sudah dimasukkan kedalam amplop</p>	<p>120 Menit (Ekspres) dan H+ 1 Hari untuk pengantaran biasa</p>	<p>KTP-el Lama / Surat Keterangan Hilang Jika KTP-el Hilang, surat kuasa apabila yang bermohon bukan sipemilik KTP-el;</p>	