



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

Nomor SOP	449 / 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 Perdana Utama Muda (IV/c) NIP. 19681109 198909 2 001
JUDUL SOP	Pelayanan Kerjasama dengan PKK Bagi Warga Berkebutuhan Khusus (JAKA BAGUS)

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;

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>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 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>KETERKAITAN :</p>	<p>PERALATAN / PERLENGKAPAN :</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan dan Uraian Tugas Pokok dan Fungsi 2. Komputer / Printer / Scanner / Alat Tulis Kantor / dll 3. Jaringan Internet yang terhubung dengan Aplikasi SIAK
<p>PERINGATAN :</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan; 2. Kartu kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai; 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; 4. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka proses pelayanan tidak akan berjalan sesuai dengan harapan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas / pelaksana melakukan registrasi pengaduan masyarakat; 2. Petugas / pelaksana mencatat nama akun dan jenis pengaduan yang masuk pada laman media sosial; 3. Petugas membalas pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 4. Petugas melakukan koordinasi dan konsultasi kepada Bidang terkait pengaduan masyarakat; 5. Petugas membuat laporan pengaduan yang masuk;

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KERJASAMA DENGAN PPK BAGI WARGA BERKEBUTUHAN KHUSUS (JAKA BAGUS)

No	Aktivitas	Pelaksana									Mutu Baku				
		Pengurus PKK Kelurahan	Petugas Pelayanan	Kepala Seksi Identitas Penduduk	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	Kepala Seksi Bidang Pencatatan Sipil	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Kepala Dinas	Petugas Pelayanan	FO Cetak KTP-el	Pengurus PKK Kelurahan	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	<p>Pengurus PKK Kelurahan membantu masyarakat berkebutuhan khusus yang berada dilingkungan tempat tinggalnya dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara melengkapi persyaratan dalam penerbitan dokumen sesuai dengan jenis permohonan.</p> <p>Setelah dokumen persyaratan lengkap, Pengurus PKK Kecamatan membawa seluruh dokumen tersebut ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan menyerahkan dokumen tersebut kepada Petugas Pelayanan Jaka Bagus pada Loker/Ruangan yang telah ditetapkan; (Setiap penyerahan Dokumen persyaratan Pelayanan Jaka Bagus dilakukan penandatanganan buku serah terima dokumen)</p>											Dokumen Persyaratan	15 Menit	Penandatanganan serah terima dokumen	
3	<p>Petugas Pelayanan Jaka Bagus memverifikasi dokumen persyaratan, melakukan pengecekan data pada SIAK. Jika terdapat masalah data / kurangnya berkas persyaratan atau ada permasalahan terkait data atau dokumen yang dimohonkan petugas pelayanan Jaka Bagus wajib membuat catatan mengenai permasalahan tersebut pada dokumen yang dilampirkan. jika tidak ada permasalahan data, petugas pelayanan Jaka Bagus langsung memnginput data permohonan pada SIAK;</p>											Dokumen Persyaratan, Komputer, Jaringan dan SIAK	60 Menit	Data terverifikasi dan penginputan data	
4	<p>Kepala Seksi Identitas Penduduk melakukan verifikasi data inputan KK. Jika terdapat kesalahan pada data inputan, Kepala Seksi identitas penduduk menginformasikan kepada Petugas Pelayanan Jaka Bagus untuk diperbaiki data inputan tersebut. Jika sudah benar, Kepala Seksi Identitas Penduduk mengajukan verifikasi permohonan kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk;</p>											SIAK dan Data Inputan	10 Menit	Data tervalidasi dan pengajuan TTE kepada Kepala Bidang	
5	<p>Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk melakukan validasi pada data inputan KK. Jika terdapat kesalahan pada data inputan, Kepala Bidang Pencatatan Sipil menginformasikan kepada Kepala Seksi Identitas Penduduk untuk diperbaiki. Jika sudah benar, Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengajukan TTE ke Kepala Dinas;</p>											SIAK dan Data Inputan	10 Menit	Validasi dan Pengajuan TTE ke Kepala Dinas	
6	<p>Kepala seksi pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil melakukan verifikasi pada data inputan Akta Pencatatan Sipil. apabila ada inputan yang salah, Kepala Seksi menginformasikan kepada Petugas Pelayanan Jaka Bagus untuk diperbaiki. Jika data inputan benar, kepala seksi Pencatatan Sipil mengajukan verifikasi ke Kepala Bidang Pencatatan Sipil;</p>											SIAK dan Data Inputan	10 Menit	Verifikasi dan Pengajuan TTE ke Kepala Bidang	
7	<p>Kepala Bidang Pencatatan Sipil melakukan validasi pada data inputan petugas. Jika terdapat kesalahan pada data inputan, Kepala Bidang Pencatatan Sipil menginformasikan kepada Kepala Seksi Pencatatan Sipil untuk diperbaiki. Jika sudah benar, Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengajukan TTE ke Kepala Dinas;</p>											SIAK dan Data Inputan	10 Menit	Validasi dan Pengajuan TTE ke Kepala Dinas	
8	<p>Kepala Dinas Melakukan TTE dokumen Kartu Keluarga dan Dokumen Pencatatan Sipil(dokumen tersebut akan terikirim langsung ke email pemohon yang diberikan oleh Pengurus PKK Kelurahan);</p>											SIAK dan Pengajuan TTE	30 Menit	TTE Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	

9	Setelah KK di TTE oleh Kepala Dinas, Petugas Pelayanan Jaka Bagus mengajukan permohonan Cetak KTP el kepada FO Cetak KTP-el;										KK yang sudah di TTE	30 Menit	Cetak KTP-el	
10	Setelah KTP-el dicetak, KTP el akan diberikan kepada Petugas Pelayanan Jaka Bagus untuk kemudian diberikan kepada Pengurus PKK Kelurahan;										KTP-el	1 Hari	Daftar Cetak KTP-el	
11	Penyerahan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dokumen yang bermasalah dilakukan dengan penandatanganan buku serah terima dokumen dari petugas pelayanan Jaka Bagus kepada Pengurus PKK Kelurahan;										Email (Pengiriman Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah di TTE), Buku Serah Terima Dokumen dan KTP-el serta dokumen persyaratan yang bermasalah	15 Menit	Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Selesai dan Penandatanganan Buku serah terima Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	

