




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

Nomor SOP	060/Dukcapil-PDIP/1242/2021
Tanggal Pembuatan	14 Desember 2021
Tanggal Revisi	28 Desember 2021
Tanggal Efektif	31 Desember 2021
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru,  Hj. IRMA NOVRITA, S.Sos, M.Si Pembina Utama Muda ( IV/c ) NIP. 19681109 198909 2 001
<b>JUDUL SOP</b>	Pelayanan Bantuan Satu Data (BATUTA)

**DASAR HUKUM :**














- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  2. 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;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. 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;
  5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  7. 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;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;

**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 Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p> <p>10. 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>11. 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>12. 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>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas / pelaksana melakukan registrasi permohonan masyarakat;</li> <li>2. Petugas / pelaksana mencatat nama dan jenis pengaduan data ;</li> <li>3. Petugas melakukan koordinasi dan konsultasi kepada Bidang terkait;</li> <li>4. Petugas membuat laporan pelayanan batuan satu data (Batuta);</li> </ol>

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BATUTA (BANTUAN SATU DATA)

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku				
		Masyarakat/Pemohon	Front Office (FO)/Petugas/Pelaksana	FO/Petugas/Pelaksana Perekaman Data dan Pengecekan Biometrik	ADB	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Masyarakat melakukan pelayanan Bantuan Satu Data (BATUTA) yang dilakukan secara langsung pada loket pelayanan kantor Disdukcapil dengan mengambil antrian pelayanan pada website mpp.pekanbaru.go.id;						Smart Phone/Komputer, Jaringan	1 Menit	- Antrian	
2	FO/Petugas/Pelaksana memanggil antrian pelayanan yang juga akan ditampilkan pada monitor/TV yang berada di ruang tunggu pelayanan;						Komputer, Jaringan, ATK,	1 menit	- data pemohon	
3	FO/Petugas/Pelaksana mempersilahkan pemohon untuk duduk dan meregistrasi data pemohon dengan menanyakan Nama, No Handphone, Kecamatan dan perihal permasalahan data yang dimohonkan;						Tablet, komputer, ATK lembar laporan	5 Menit	- informasi pelayanan	
4	FO/Petugas/Pelaksana mengecek dokumen pendukung dan meverifikasi data pemohon pada Aplikasi SIAK. Jika data pemohon berstatus data ganda/data hilang, pemohon diarahkan untuk melakukan pengecekan biometrik pada loket perekaman data. Apabila setelah dilakukan pengecekan biometrik, data pemohon ditemukan, FO/Petugas/Pelaksana langsung memberikan catatan serta informasi kepada pemohon berikut solusinya. jika data tidak ditemukan pada proses pengecekan biometrik, pemohon diarahkan melakukan pengecekan data pada adb. setelah data pemohon ditemukan, FO/Petugas/Pelaksana memberikan catatan dan informasi kepada pemohon berikut dengan solusinya;						komputer, ATK, Aplikasi SIAK, Dokumen pendukung seperti FC Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik, Ijazah, Akta Lahir, Surat Nikah dsb	5 Menit	- informasi data dan penunggalan NIK	
5	apabila data pemohon berstatus "flag k", pemohon diarahkan untuk melakukan perekaman data guna pengaktifan data pemohon untuk keperluan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;						komputer, ATK, Aplikasi SIAK, Kartu Keluarga (KK)	5 Menit	- Aktifasi data dan penunggalan NIK serta penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	
6	Apabila data pemohon berstatus "adjudicate record", pemohon diarahkan untuk melakukan pengajuan penghapusan data guna penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;						komputer, ATK, Aplikasi SIAK, Dokumen Pendukung seperti Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik, Ijazah, Akta Kelahiran dsb	5 Menit	- penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	