



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

Nomor SOP	060/Dukcapil-PDIP/1246/2021
Tanggal Pembuatan	12 Juli 2021
Tanggal Revisi	19 Juli 2021
Tanggal Efektif	26 Juli 2021
Disahkan oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru,  Hj. IRMA NOVITA, S.Sos, M.Si Pemimpin Utama Muda (IV/c) NIK 19681109 198909 2 001
JUDUL SOP	Layanan Tunggu (Lagu)

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

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>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 permohonan masyarakat; 2. Petugas / pelaksana melakukan verifikasi dan pengentrian data pemohon; 3. Petugas / pelaksana melakukan koordinasi dan konsultasi kepada Bidang terkait kebijakan pelayanan; 4. Petugas / pelaksana memberikan catatan dan informasi permasalahan data atau berkas persyaratan serta memberikan solusi; 5. Petugas membuat laporan layanan tunggu (lagu);

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAGU (LAYANAN TUNGGU)

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku				
		Masyarakat/Pemohon	Admin Layanan Tunggu	Masyarakat/Pemohon	FO/Pelaksana/Petugas Verifikasi dan Pengajuan	FO/Petugas/Pelaksana Pencetakan KTP elektronik	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Masyarakat/pemohon melakukan registrasi pada aplikasi layanan tunggu. Setelah registrasi, masyarakat/pemohon melakukan pengajuan pencetakan KTP elektronik pada aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) dengan mengupload dokumen persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan pencetakan KTP elektronik yang dimohonkan. untuk jadwal/tanggal pencetakan KTP elektronik dapat ditentukan oleh masyarakat/pemohon;							Aplikasi Layanan Tunggu, Smartphone, berkas persyaratan (Kartu Keluarga (KK), KTP Rusak, Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian)	1 Menit	- Registrasi permohonan, Pengajuan permohonan	
2	Admin aplikasi layanan tunggu mengecek permohonan masuk masyarakat, melakukan verifikasi permohonan, jika berkas dinyatakan lengkap, admin akan memberikan lembar penerimaan permohonan (resi) kepada masyarakat/pemohon melalui aplikasi layanan tunggu. apabila terdapat permasalahan pada dokumen yang dilampirkan serta terdapat permasalahan data, admin layana tunggu (Lagu) memberikan catatan, arahan serta solusi kepada masyarakat/pemohon;							SIAK, Komputer, berkas persyaratan, aplikasi layanan tunggu	1 menit	- verifikasi data pemohon, resi permohonan	
3	Setelah masyarakat/pemohon menerima resi, masyarakat/pemohon datang ke loket Layanan Tunggu (Lagu) pada Kantor Disdukcapil dengan membawa berkas persyaratan yang diupload, resi permohonan sesuai dengan jadwal yang ada pada resi tersebut;							Resi, berkas persyaratan	5 Menit	- Antrian pencetakan KTP elektronik	
4	FO/Petugas/Pelaksana, memverifikasi berkas persyaratan yang dibawa oleh masyarakat/pemohon. Jika lengkap, FO/Petugas/Pelaksana mengajukan pencetakan KTP elektronik;							Berkas persyaratan, Komputer, SIAK	5 Menit	Pengajuan Pencetakan KTP elektronik	
5	FO/Petugas/Pelaksana melakukan pencetakan KTP elektronik (pencetakan KTP elektronik dapat ditunggu oleh pemohon/masyarakat).							Data pemohon, Komputer, SIAK, Mesin cetak KTP elektronik	5 Menit	KTP elektronik	
6	KTP elektronik yang telah dicetak diberikan kepada masyarakat/pemohon dan menandatangani buku serah terima KTP elektronik							Buku registrasi	1 mneit	KTP elektronik	