



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

Nomor SOP	060/Dukcapil-PDIP/702/2020
Tanggal Pembuatan	1 April 2020
Tanggal Revisi	6 April 2020
Tanggal Efektif	9 April 2020
Disahkan oleh	 Hj. IRMA NOVRITA, S.Sos, M.Si Pemula Utama Muda (IV/c) NIP. 19681109 198909 2 001
JUDUL SOP	Bantuan Pengiriman File PDF Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi Whatsapp (MENWA)

DASAR HUKUM :








1. 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;

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

<ol style="list-style-type: none"> 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. 10. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas-dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. 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. 12. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 288 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2017 – 2022. 	
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
	<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
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<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 pelayanan / pelaksana selalu mengecek dokumen yang dimohonkan pada database; 2. Petugas / pelaksana melakukan registrasi permohonan masyarakat; 3. Petugas / pelaksana mencatat Nama, Nomor Telephone dan jenis dokumen yang akan dikirimkan pdf melalui Whatsapp; 4. Petugas melakukan koordinasi dan konsultasi kepada Bidang terkait jika terdapat kesalahan pengentrian atau dokumen yang belum ditandatangani; 5. Petugas membuat laporan pengambilan dokumen dan pengiriman pdf;

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BANTUAN PENGIRIMAN FILE PDF DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MELALUI APLIKASI WHATSAPP (MENWA)

No	Aktivitas						Mutu Baku			
		Front Office (FO)/Petugas/Pelaksana	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	FO/Petugas/Pelaksana memeriksa daftar permohonan yang berisi jenis dokumen pelayanan beserta nomor dokumen yang dimohonkan;						Daftar permohonan	1 Menit	- PDF Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
2	FO/Petugas/Pelaksana mengecek dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang ada pada daftar melalui Aplikasi SIAK, jika dokumen sudah di TTE, PDF akan dikirimkan langsung oleh petugas kepada pemohon melalui aplikasi whatsapp;						Tablet, Komputer, Jaringan, ATK, Daftar permohonan, Aplikasi SIAK	1 Menit	- pdf dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	
3	Apabila setelah dilakukan pengecekan dokumen tersebut belum di TTE, Petugas berkonsultasi dengan kepala seksi terkait proses pengajuan TTE;						SIAK, Daftar permohonan, Komputer	1 Menit	- pengajuan dokumen	
4	Apabila setelah dicek ke Kepala Seksi bahwa dokumen sudah diajukan untuk proses TTE, Kepala Seksi bersama FO/Petugas/Pelaksana berkonsultasi kepada Kepala Bidang terkait proses pengajuan TTE;						SIAK, Daftar permohonan, Komputer	1 Menit	- pengajuan dokumen	
5	Apabila kepala bidang sudah melaksanakan proses pengajuan TTE, Kepala Bidang bersama FO/Petugas/Pelaksana meminta Kepala Dinas untuk melakukan TTE terhadap dokumen yang diajukan;						Daftar permohonan	1 Menit	- penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	
6	Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah di TTE dikirimkan PDFnya kepada Pemohon melalui aplikasi whatsapp;						Tablet, Komputer, jaringan, Aplikasi SIAK dan Daftar Permohonan	2 Menit	- PDF dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	