



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

|                   |   |
|-------------------|---|
| Nomor SOP         | 060/Dukcapil-PDIP/1240/2021   |
| 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,<br><br>Hj. IRMA NOVRITA, S.Sos, M.Si<br>Pejabat Utama Muda ( IV/c )<br>NIP. 19681109 198909 2 001 |
| <b>JUDUL SOP</b>  | Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas (PEDULI)   |

**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;
8. 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>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> <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 permohonan masyarakat;</li> <li>2. Petugas / pelaksana mencatat nama, Nomor Telephone dan foto copy kartu keluarga yang dimohonkan;</li> <li>3. Petugas menjawab dan berbicara sesuai dengan ketentuan yang berlaku;</li> <li>4. Petugas melakukan koordinasi dan konsultasi kepada Bidang terkait pelayanan masyarakat yang dimohonkan;</li> <li>5. Petugas membuat laporan pelayanan yang masuk;</li> </ol> |

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEDULI (PELAYANAN DISABILITAS UNTUK LENGKAPI IDENTITAS )

| No | Aktivitas   | Pelaksana   |  |   |   |   | Mutu Baku  |   |            |  |     |
|----|---|---|--|---|---|---|--|---|------------|--|-----|
|    |   | Masyarakat/Organisasi/Dinas/Instansi terkait                                      | FO/Petugas Registrasi  | Tim PEDULI  | Masyarakat/Organisasi/Dinas/Instansi terkait  | Kepala Seksi dan Kepala Bidang  | Masyarakat/Organisasi/Dinas/Instansi terkait   | Kelengkapan   | Mutu Waktu | Output   | Ket |
| 1  | Masyarakat/Dinas Sosial/Organisasi Disabilitas /instansi terkait melakukan permohonan kepada Dukcapil untuk pelayanan jemput bola;  |  |  |   |   |   |  | Smartphone/Komputer, Jaringan, Telephone cellular, dokumen pendukung (KK) | 1 Menit    | - permohonan   |     |
| 2  | FO/Petugas meregistrasi, verifikasi dan mengidentifikasi permasalahan data Kependudukan warga disabilitas pada SIAK;  |   |  |   |   |   |  | Kartu Keluarga (KK)   | 1 menit    | - verifikasi data pemohon                              |     |
| 3  | Tim melakukan kunjungan kelokasi kegiatan untuk melakukan perekaman KTP elektronik serta pengisian formulir persyaratan sesuai peraturan yang berlaku   |   |  |  |   |   |  | Berkas Persyaratan Pelayanan (KK) / Dokumen pendukung, SIAK, Komputer     | 5 Menit    | - Daftar Permohonan yang telah diverifikasi            |     |
| 4  | KTP elektronik akan langsung dicetak dan diberikan kepada pemohon setelah melakukan perekaman   |   |  |   |  |   |  | Berkas Persyaratan Pelayanan (KK) / Dokumen pendukung, SIAK, Komputer     | 5 Menit    | KTP elektronik   |     |
| 5  | Terkait penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, TIM PEDULI akan berkoordinasi dengan Kepala Seksi dan Bidang terkait sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan setelah pemohon mengisi formulir dan kelengkapan berkas persyaratan; |   |  |   |   |  |  | Berkas Persyaratan Pelayanan (KK) / Dokumen pendukung, SIAK, Komputer     | 30 Menit   | - Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil |     |
| 6  | pengambilan dokumen tersebut akan diserahkan kepada masyarakat langsung, organisasi Disabilitas/Dinas/Instansi terkait  |   |  |   |   |   |  | Daftar rekapan permohonan, berkas permohonan                              | 5 Menit    | Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil              |     |