



**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,  Hj. IRMA NOVITA, S.Sos, M.Si Peninjau Utama Muda (IV/c) NP 19681109 198909 2 001
JUDUL SOP	Pelayanan Integrasi Pencatatan Perubahan Data, Kartu Keluarga (KK) dan KIA / KTP elektronik (PELITADA)

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>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> <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; 	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</p> <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 informasi permasalahan data atau berkas persyaratan serta memberikan solusi; 5. Petugas membuat laporan permohonan yang masuk;

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELITADA (PELAYANAN INTEGRASI PERUBAHAN ELEMEN DATA)

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku				
		Masyarakat/Pemohon	Front Office (FO)/Petugas/Pelaksana	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	FO/Petugas/Pelaksana Editor	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Masyarakat mengajukan permohonan Pencatatan Perubahan Nama, Kartu Keluarga (KK) dan KTP elektronik secara online melalui media pelayanan online, secara offline/manual dengan mengambil antrian pada website mpp.pekanbaru.go.id								Smart Phone, Jaringan dan berkas persyaratan permohonan	2 Menit	- pengajuan permohonan (Online) - Antrian (offline)	
2	- Permohonan yang masuk secara online pada media pelayanan online akan diregistrasi oleh FO/Petugas/Pelaksana melalui media pelayanan online tersebut; - Permohonan yang dilakukan secara offline/manual, FO/Petugas/Pelaksana akan memanggil antrian layanan yang akan ditampilkan pada monitor/TV yang berada diruang tunggu pelayanan;								salinan penetapan pengadilan negeri; kutipan akta Pencatatan Sipil; KK; KTP-el; Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing.	1 menit	- verifikasi berkas persyaratan;	
3	- Untuk permohonan yang masuk pada media pelayanan online, FO/Petugas/Pelaksana akan melakukan verifikasi berkas secara online, apabila berkas dinyatakan lengkap dan tidak ada permasalahan data, permohonan akan diproses dengan melakukan pengentrian/penginputan data oleh FO/Petugas/Pelaksana pada aplikasi SIAK serta menerbitkan lembar permohonan (Resi) yang akan diterima pada media pelayanan online tersebut. Apabila terdapat permasalahan data/kurangnya berkas persyaratan, FO/Petugas/Pelaksana memberikan catatan kepada pemohon melalui media pelayanan online yang akan diterima oleh pemohon pada email yang diisi pada saat proses registrasi;								salinan penetapan pengadilan negeri; kutipan akta Pencatatan Sipil; KK; KTP-el; Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing.	1 menit	-pengentrian data pemohon	
4	- Untuk permohonan yang masuk secara offline (manual) verifikasi dilakukan secara langsung oleh FO/Petugas/Pelaksana, jika berkas lengkap dan tidak ada permasalahan data, FO/Petugas/Pelaksana akan mengentri/menginput data pada aplikasi SIAK. Apabila ada permasalahan pada data/kurangnya dokumen persyaratan, FO/Petugas/Pelaksana menginformasikan kepada pemohon secara langsung;								salinan penetapan pengadilan negeri; kutipan akta Pencatatan Sipil; KK; KTP-el; Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing.	5 Menit	-pengentrian data pemohon;	

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			
		Masyarakat/Pemohon	Front Office (FO)/Petugas/Pelaksana	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	FO/Petugas/Pelaksana Editor	Masyarakat/Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output
5	Berkas permohonan yang dinyatakan lengkap dan tidak adanya permasalahan data, setelah dilakukan verifikasi dan pengentrian/penginputan data, draft dokumen akan diprint oleh FO/Petugas/Pelaksana. Untuk pelayanan secara offline (manual), setelah diprint akan diperlihatkan kepada pemohon untuk dicek kembali hasil pengentrian/penginputan oleh FO/Petugas/Pelaksana.							salinan penetapan pengadilan negeri; kutipan akta Pencatatan Sipil; KK; KTP-el; Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing.	5 Menit	-pengentrian data pemohon; - draft dokumen;	-
6	FO/Petugas/Pelaksana mengajukan pencetakan KTP elektronik;							draft dokumen	1 menit	KTP elektronik	
7	- Pada pelayanan online, lembar penerimaan permohonan (resi) akan diberikan melalui media pelayanan online ke akun sipemohon. Pada pelayanan offline (manual) lembar penerimaan permohonan (resi) akan diberikan langsung kepada pemohon;							draft dokumen	1 Menit	- lembar penerimaan permohonan (resi)	
8	Draft dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diserahkan kepada kepala seksi terkait untuk diverifikasi, diparaf dan diajukan proses penandatanganan (TTE), Kemudian diserahkan kepada Kepala Bidang, apabila terdapat kesalahan pengentrian/penginputan, draft akan dikembalikan ke FO/Petugas/Pelaksana editor untuk diperbaiki;							draft dokumen, Aplikasi SIAK,	5 Menit	- paraf draft dokumen dan pengajuan TTE dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	
9	Kepala Bidang melakukan validasi, memaraf dan mengajukan proses penandatanganan (TTE) kepada Kepala Dinas. Apabila terdapat kesalahan pengentrian/penginputan data, draft akan dikembalikan ke Kepala Seksi untuk diperbaiki;							draft dokumen, Aplikasi SIAK,	5 Menit	- paraf draft dokumen dan pengajuan TTE dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	
10	Kepala Dinas Menandatangani (TTE) dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;							Aplikasi SIAK	2 Menit	TTE Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
11	Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sudah ditandatangani akan diberikan kepada pemohon melalui email yang didaftarkan oleh pemohon pada saat registrasi pada media pelayanan online atau pada saat proses pengentrian/penginputan data oleh FO/Petugas/Pelaksana;							Aplikasi SIAK	2 menit	- dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	