STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-el KARENA HILANG/RUSAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, sebagaimana telah dirubah dengan 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 Presiden nomor 96 tahun 2018 tentang Tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil 4. Peraturan Menteri Dalam Negri nomor 109 tahun2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan
2.	Persyaratan pelayanan	**A. Penerbitan KTP-el karena hilang** 1. Pengisian formulir F1.02 2. Surat keterangan hilang dari kepolisian 3. Fotokopi KTP-el yang hilang (bila ada) 4. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) **B. Penerbitan KTP-el karena rusak** 1. Pengisian formulir F1.02 2. KTP-el rusak 3. Kartu Keluarga (KK)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke Dinas Dukcapil mengambil nomor antrian 2. Petugas pelayanan memeriksa kelengkapan berkas dan mencetak tanda terima berkas dan mengantarkan berkas ke petugas pencatat 3. Petugas pencatat menginput pengajuan ke komputer dan menyerahkan berkas ke operator SIAK 4. Petugas operator mencetak KTP-el karena hilang/rusak dan menyerahkan ke petugas pencatat 5. Petugas pencatat memilah berkas dan mencatat dokumen yang sudah selesai dan menyerakan ke petugas loket pengambilan 6. Petugas loket menghubungi pemohon melalui SMS terpadu 7. Pemohon datang mengambil nomor antrian untuk pengambilan dokumen dan memberikan tanda terima berkas
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) hari kerja terhitung berkas lengkap
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	KTP-el karena hilang/rusak
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Ruangan memiliki penyejuk ruangan - ATK - Mesin cetak - Komputer - Internet
8.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan - Mampu menjalankan aplikasi
9.	Pengawasan internal	- Kasi Identitas penduduk - Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk - Kadin DUKCAPIL
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas DUKCAPIL Kota Pangkalpinang. Jl. Rasakunda Kel. Sriwijaya Kec. Girimaya Kota Pangkalpinang. - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui telpon 0717-432530, surel : disdukcapil@pangkalpinangkota.go.id
11.	Jumlah pelaksana	- 3 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Penerbitan KTP-el karena hilang/rusak, transparan, cepat

	keselamatan pelayanan	keasliannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Pangkalpinang, 2020

1	Kepala Dinas Dukcapil	:		
2	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Dukcapil			
3	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Dukcapil	:		
4	Ombudsman Prov. Kep. Bangka Belitung	:		
5	Masyarakat Kota Pangkalpinang	:		

PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG DINAS DUKCAPIL

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

ROSLITA