



**PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Bupati Oesman Bakar No. 05 Kel. Kayuara, Kec. Sekayu, Telp.( 0714) 321314, 321027

Fax. (0714) 321027, 321314 email : [disdukcakil.mubakab@gmail.com](mailto:disdukcakil.mubakab@gmail.com)

website : [www.disdukcakil.mubakab.go.id](http://www.disdukcakil.mubakab.go.id)

**STANDAR PELAYANAN : SURAT KETERANGAN PENGGANTI TANDA IDENTITAS**

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	WARGA NEGARA INDONESIA : a. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pemohon mengajukan berkas permohonan</li><li>• Petugas menerima berkas permohonan penerbitan Surat keterangan</li><li>• Operator Menerima berkas permohonan untuk diterbitkan Surat keterangan</li><li>• Surat Keterangan diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil</li><li>• Surat Keterangan (SURKET) yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana fungsinya adalah sama sebagai pengganti KTP-el</li></ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu penyelesaian 1 (satu) hari sejak berkas pemohon lengkap/benar dan sistem
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk layanan	Dokumen kependudukan berupa Biodata Penduduk
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Sarana Pengaduan yang disediakan :<ol style="list-style-type: none"><li>1. Datang Langsung Melalui telpon / whatshap</li><li>2. Melalui kotak saran</li><li>3. Dibentuk tim/petugas khusus penanganan, pengaduan, saran dan masukan</li></ol></li><li>b. Prosedur / mekanisme pengaduan :<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor</li><li>2. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan;</li></ol></li><li>c. Petugas Pelayanan Pengaduan :<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nama Petugas : SUTRIYOSI, SE</li><li>2. Nomor HP/WA : 081373730506</li></ol></li></ul>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

Meliputi :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Undang – Undang No. 23 tahun 2006 jo. Undang – undang No. 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>✓ Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>✓ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>✓ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen</li> <li>✓ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik</li> <li>✓ Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 16 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan kabupaten Musi Banyuasin</li> <li>✓ Keputusan Bupati Musi Banyuasin Nomor 06 tahun 2012 tentang Pelayanan gratis Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil Gratis Bagi Penduduk Kabupaten Musi Banyuasin</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan AC dan TV</li> <li>b. Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan AC</li> <li>c. Perangkat komputer dengan Aplikasi SIAK dengan jaringan yang baik</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Komputer dengan aplikasi SIAK</li> <li>2. Menguasai aturan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang mengatur penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>3. Bersikap ramah dan sopan dengan para pemohon</li> </ul>
4.	Penyelesaian Internal	Pengawasan Internal melihat pada Kepala Seksi Pendataan Penduduk.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Motto / Slogan : kepuasan anda adalah motivasi kami</li> <li>b. Budaya Kerja : Ramah, adil dan tidak diskriminatif, mudah, jelas waktu penyelesaian layanan, jujur dan disiplin</li> <li>c. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses layanan</li> <li>d. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya (gratis)</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan alat pemadam kebakaran</li> <li>b. Jaminan kerahasiaan data kependudukan</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern tiap 1 bulan rutin terkait pelaksanaan pelayanan</li> <li>b. Survey kepuasan masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan penyelesaian pelayanan</li> </ul>