PEMERINTAH KOTA TANGERANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG
BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

NO SC : DAFDUK 19
TGL TE : OKTOBER 2021

DISAHKAN OLEH :
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG

Hj. R. RINA HERNANINGSIH, SH, MH.
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196206141989032003

NAMA : **Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang atau Rusak Bagi WNI melalui Website Sobat Dukcapil**

Dasar Hukum

1	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
3	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
4	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor
5	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 184)
6	Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
7	Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
8	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
9	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
10	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
11	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendokumetasian Administrasi Kependudukan
12	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
13	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
14	Peraturan Walikota Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

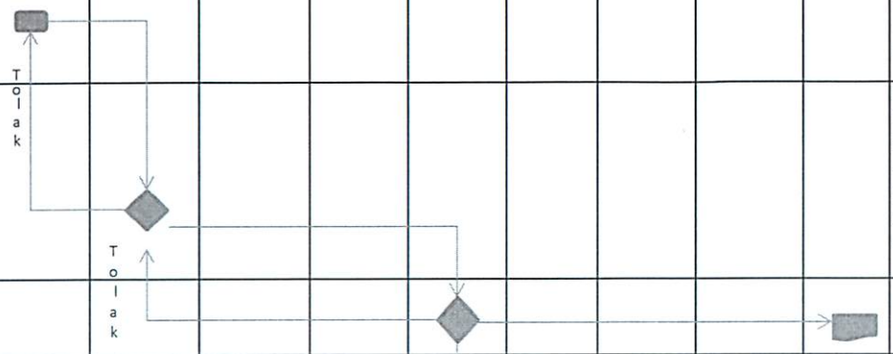
Kualifikasi Pelaksana

1	Memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan terutama Bidang Pendaftaran Penduduk
2	Memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi Informatika dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Pemohon
3	Memahami Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
3	Memahami Aplikasi Sistem Informasi

Peringatan

1	Sanksi apabila menyalahgunakan Dokumen Kependudukan sesuai UU No. 24 Tahun 2014
2	Pelayanan Penerbitan KK karena hilang/ rusak akan tepat waktu jika berkas pengajuan persyaratan lengkap dan sarana/fasilitas yang dibutuhkan tersedia
3	Permasalahan yang mungkin timbul:
	a. Berkas permohonan terselip
	b. Jaringan komunikasi data offline
	c. Printer Pencetakan Dokumen rusak
	d. Kertas HVS A4 80 gr tidak tersedia
	e. Pemohon tidak/ belum mengerti cara mengakses pelayanan melalui aplikasi
4	Dampak yang mungkin timbul:
	a. Penyelesaian/penyampaian Kartu Keluarga tertunda
	b. Pelayanan kepada masyarakat dianggap lambat/lama, sulit, berbelit
5	Cara Mengatasi:
	a. Memanfaatkan buku register dan melakukan cek kembali berkas permohonan
	b. Koordinasi dan konfirmasi jarkomdat ke bidang PIAK PD
	c. Disediakan loket informasi dan nomer pengaduan untuk membantu pemohon mengakses pelayanan melalui aplikasi

Peralatan/Perlengkapan

1	Komputer/ PC
2	Printer Dokumen
3	Alat Tulis Kantor, Kertas HVS dan Buku Register
4	Form F1-02 (Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan)
5	Sarana Kearsipan

No.	Kegiatan	Pelaksana									Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Pelayanan Dinas	Operator Pendataan Penduduk	Operator KK	Kasi Pendataan Penduduk	Kasi Identitas Penduduk	Kabid Dafduk	Kadis	Petugas Arsip	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi data-data dan Mengupload Berkas persyaratan										Pengajuan dan Berkas persyaratan secara online melalui Website http://sobatdukcapil.tangerangkota. go.id	5 Menit	Data dan Berkas yang sudah siap diinput	**Pilih menu Administrasi Kependudukan "Perbaikan Kartu Keluarga"**
2	Pengecekan database dan memeriksa berkas (melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas) secara online										1. Kartu Keluarga 2. KTP-el 3. Buku nikah/akta perkawinan (Jika ada) 4. Akta Lahir (Jika ada) 5. Surat Kehilangan dari kepolisian 6. Alamat email dan nomor telpon kepala keluarga	5 Menit	Berkas lengkap	Pemohon sudah mendaftar pada Website Sobat-Dukcapil
3	Melakukan Verifikasi dan Validasi Data										Biodata pemohon yang akan di verifikasi	5 Menit	Data siap diproses	
4	Memproses pengajuan data										Data siap diproses	10 Menit	Draft KK	
5	Memproses pengajuan Kartu Keluarga										Draft KK siap diproses	10 Menit	Data pengajuan terproses	
8	Mengajukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga										Pengajuan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga	7 Menit	Pengajuan Sertifikasi Elektronik KK	
9	Memverifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga										Verifikasi Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga	8 Menit	Verifikasi Sertifikasi Elektronik KK	
10	Melakukan Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga										Sertifikasi Elektronik Kartu Keluarga	8 Menit	Sertifikasi Elektronik KK	
11	Melakukan konfirmasi penyelesaian pengajuan										Data yang telah diproses	2 Menit	Informasi penyelesaian pengajuan	Konfirmasi penyelesaian pengajuan pada website Sobat-Dukcapil
12	Mendownload salinan cetak (PDF) Kartu Keluarga yang sudah TTE										Kartu Keluarga	2 Menit	Kartu Keluarga	
13	Mengirim salinan cetak (PDF) Kartu Keluarga yang sudah TTE										Kartu Keluarga	5 Menit	Kartu Keluarga	Salinan cetak (PDF) dikirim ke nomor Whatsapp pemohon
14	Menerima salinan cetak (PDF) Kartu Keluarga yang sudah TTE										Kartu Keluarga	2 Menit	Kartu Keluarga	Mencetak secara mandiri
15	Proses pelayanan selesai													4 Hari Kerja