

SURAT KETERANGAN PENGGANTI IDENTITAS

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Scan / foto KK
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">a. pemohon mengisi formulir isian Surat Keterangan Pengganti Identitas, discan/foto kemudian diupload di aplikasi Sindolalak;b. petugas Operator mengakses aplikasi Sindolalak dan memverifikasi berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon;c. petugas Operator melakukan perekaman data serta menerbitkan Surat Keterangan Pengganti Identitas;d. operator mengajukan Sertifikasi Elektronik (TTE) kepada Kepala Dinas;e. Kepala Dinas menyetujui pengajuan TTEf. Operator mengirimkan link cetak mandiri pada aplikasi Sindolalak;g. Pemohon bisa mencetak Surat Keterangan Pengganti Identitas dengan alamat https://layananonline.dukcapil.kemendagri.go.id/Tte_warga/index/
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Identitas
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Kotak saran2. Website : disdukcapil.purworejokab.go.id3. Telepon : (0275)3255404. Faximile : (0275)3237775. Email : didukcapil.purworejo@gmail.com6. Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat7. Hotline service (08112654171) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cek di tempat2. Koordinasi internal3. Koordinasi eksternal4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">a. Senin – Kamis : 08.00-15.30 WIBb. Jum'at : 08.00-14.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; f. 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; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; h. Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan i. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Fasilitasi Pelayanan Kesehatan, Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kabupaten Purworejo; j. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
2.	Sarana Prasarana dan / atau Fasilitas	Komputer, Aplikasi SIAK, Printer, AC, Jaringan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat waktu pelayanan d. Telah mengikuti Bimtek Pelayanan Publik, SIAK, Kebijakan Administrasi Kependudukan
4	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	Operator SIAK di Dinas : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Keterangan Pengganti Identitas sudah jadi berupa file pdf akan dikirim melalui email pemohon atau apabila ada permintaan melalui Whatsapp.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo



Dr. AKHMADKASINU, M.Pd
Pembina Utam Muda
NIP. 196306051988031 016