

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No.40/2021  
 Tanggal : 16 Juli 2021  
 Tentang : Penetapan Standart Pelayanan tahun 2021  
 Nomor urut : 02

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA**

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga baru:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan / F1.02;</li> <li>Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/ Kutipan Akta Perceraian;</li> <li>Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah;</li> <li>Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan;</li> <li>Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap</li> </ol> <p><b>Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang / rusak:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan / F1.02;</li> <li>Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang;</li> <li>Kartu Keluarga Asli apabila rusak;</li> <li>KTP-El;</li> <li>Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap</li> </ol> <p><b>Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan / F1.02;</li> <li>Formulir Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan / F1.06;</li> <li>Kartu Keluarga asli dan fotokopi;</li> <li>KTP-El Asli dan fotokopi;</li> <li>Fotokopi Surat Keterangan atau bukti perubahan Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan;</li> <li>Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap</li> </ol> <p><b>Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang / rusak secara daring:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Foto Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan / F1.02;</li> <li>Foto Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang;</li> <li>Foto Kartu Keluarga Asli apabila rusak;</li> <li>Foto KTPel;</li> <li>Bagi Orang Asing ditambah foto dokumen perjalanan dan foto kartu izin tinggal tetap</li> </ol> <p><b>Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data secara daring:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Foto Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan / F1.02;</li> <li>Foto Formulir Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan / F1.06;</li> <li>Foto Kartu Keluarga asli;</li> <li>Foto KTPel Asli;</li> <li>Foto surat keterangan, dokumen atau bukti perubahan Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan;</li> <li>Bagi Orang Asing ditambah foto dokumen perjalanan dan foto kartu izin tinggal tetap</li> </ol>

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga baru:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian;</li> <li>b. Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan;</li> <li>c. Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan;</li> <li>d. Proses TTE KK oleh Ka.Dinas;</li> <li>d. Petugas mencetak KK;</li> <li>e. Petugas mencatat dalam buku register KK;</li> <li>f. Petugas memberikan cetakan KK asli kepada pemohon dan menyimpan draft sebagai arsip.</li> </ol> <p><b>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang/rusak:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian;</li> <li>b. Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan;</li> <li>c. Proses cetak ulang KK jika syarat lengkap;</li> <li>d. Pengajuan cetak KK oleh Petugas;</li> <li>e. Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan;</li> <li>f. Proses TTE KK oleh Ka.Dinas;</li> <li>g. Petugas mencetak file PDF KK yang telah di TTE jika Pemohon memilih dicetak manual;</li> <li>h. Sistem SIAK secara otomatis akan mengirim file PDF KK dan PIN pembuka ke alamat email Pemohon jika Pemohon memilih mencetak sendiri;</li> <li>i. Petugas mencatat dalam buku register KK;</li> <li>j. Petugas menyerahkan KK kepada Pemohon;</li> <li>k. Pemohon menerima KK dan tanda tangan pengambilan;</li> <li>l. Petugas mendokumentasi, menyimpan, merawat berkas permohonan dan persyaratan sebagai arsip.</li> </ol> <p><b>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan dan mengambil nomor antrian;</li> <li>b. Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan;</li> <li>c. Proses ubah elemen data jika syarat lengkap;</li> <li>d. Pengajuan cetak KK oleh Petugas;</li> <li>e. Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan;</li> <li>f. Proses TTE KK oleh Ka.Dinas;</li> <li>g. Petugas mencetak file PDF KK yang telah di TTE jika Pemohon memilih dicetak manual;</li> <li>h. Sistem SIAK secara otomatis akan mengirim file PDF KK dan PIN pembuka ke alamat email Pemohon jika Pemohon memilih mencetak sendiri;</li> <li>i. Petugas mencatat dalam buku register KK;</li> <li>j. Petugas menyerahkan KK kepada pemohon;</li> <li>k. Pemohon menerima KK dan tanda tangan pengambilan;</li> <li>l. Petugas mendokumentasi, menyimpan, merawat berkas permohonan dan persyaratan sebagai arsip.</li> </ol>
----	---------------------------------	---

		<p><b>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang/rusak secara daring:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon melakukan permohonan melalui aplikasi disdukcapil smart bantul atau aplikasi layanan <i>WhatsApp</i> (WA);</li> <li>Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan secara daring;</li> <li>Proses jika syarat lengkap;</li> <li>Pengajuan cetak KK oleh Petugas;</li> <li>Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan;</li> <li>Proses TTE KK oleh Ka.Dinas;</li> <li>Petugas mendownload file PDF KK yang telah di TTE;</li> <li>Sistem SIAK secara otomatis akan mengirim file PDF KK dan PIN pembuka ke alamat email pemohon. Pemohon kemudian mencetak KK secara mandiri. Dengan terbitnya KK baru maka KK lama sudah tidak berlaku. Apabila tidak memiliki email pemohon dapat mencetak KK di Kecamatan dengan menunjukkan notifikasi / pemberitahuan telah selesainya proses perubahan elemen data, dan menyerahkan KK lama;</li> <li><i>memback up</i> dokumen permohonan dan persyaratan dengan server, hardisk, flashdisk, dan penyimpanan daring</li> </ol>
		<p><b>Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data secara daring:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon melakukan permohonan melalui aplikasi disdukcapil smart bantul atau aplikasi layanan <i>WhatsApp</i> (WA);</li> <li>Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan secara daring;</li> <li>Proses ubah data jika syarat lengkap;</li> <li>Pengajuan cetak KK oleh Petugas;</li> <li>Kabid / Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan;</li> <li>Proses TTE KK oleh Ka.Dinas;</li> <li>Petugas mendownload file PDF KK yang telah di TTE;</li> <li>Sistem SIAK secara otomatis akan mengirim file PDF KK dan PIN pembuka ke alamat email pemohon. Pemohon kemudian mencetak KK secara mandiri. Dengan terbitnya KK baru maka KK lama sudah tidak berlaku. Apabila tidak memiliki email pemohon dapat mencetak KK di Kecamatan dengan menunjukkan notifikasi / pemberitahuan telah selesainya proses perubahan elemen data, dan menyerahkan KK lama. Apabila perubahan data mengakibatkan perubahan KTP-El, maka pemohon segera mengajukan pencetakan KTP-El karena perubahan data melalui aplikasi disdukcapil smart bantul;</li> <li><i>memback up</i> dokumen permohonan dan persyaratan dengan server, hardisk, flashdisk, dan penyimpanan daring</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak syarat dinyatakan lengkap oleh Petugas, kecuali terdapat kendala teknis
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya / Gratis
5.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan;</li> <li>Media telepon dinas: (0274) 367526</li> <li>Media <i>Whatsapp</i> Konsultasi dan Pengaduan : 082133256500</li> <li>Call Center: 089675764040</li> <li>Media <i>Whatsapp</i> Pelayanan Pendaftaran Penduduk : 087737787598</li> </ol> <p>Media internet:  Pengaduan ditujukan melalui website, email dan <i>Facebook</i>  Website : <a href="http://www.disdukcapil.bantulkab.go.id">www.disdukcapil.bantulkab.go.id</a>  Alamat email : <a href="mailto:disdukcapil@bantulkab.go.id">disdukcapil@bantulkab.go.id</a> / <a href="mailto:bidang.dafduk@bantulkab.go.id">bidang.dafduk@bantulkab.go.id</a>  <i>Facebook / Instagram</i> : Disdukcapil Bantul</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian alat pemadam kebakaran;</li> <li>2. Jaminan kerahasiaan data penduduk;</li> <li>3. Dokumen dijamin keabsahannya.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan;</li> <li>b. Survey kepuasan pelanggan dengan survey harian dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>



Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten bantul

BAMBANG PURWADI NUGROHO, SH.MH  
NIP. 197105061996031003