



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. MT. Haryono No. 187 RT. 026 Telp. (0542) 876292 Fax. (0542) 876911
BALIKPAPAN 76114

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA BALIKPAPAN

NOMOR : 188.46 / 5 / DISDUKCAPIL / 2024

TENTANG

**PEDOMAN TEKNIS DAN STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN**

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan diktum Keempat Keputusan Wali Kota Balikpapan Nomor :188.45-154/2024 tentang Pembentukan Satuan Kerja Pelaksana Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan, perlu disusun Pedoman Teknis dan Standar Pelayanan (SP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan.
- Mengingat** : a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;

Memperhatikan : Keputusan Wali Kota Balikpapan Nomor : 188.45-154/2024 tentang Pembentukan Satuan Kerja Pelaksana Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KESATU** : Pedoman Teknis dan Standar Pelayanan (SP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan, meliputi pelayanan :
- a. Pencetakan KTP Elektronik; dan
 - b. Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- KETIGA** : Pedoman Teknis dan Standar Pelayanan (SP) sebagaimana dimaksud diktum Kesatu merupakan pedoman atau acuan bagi Satuan Kerja Pelaksana dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan;
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Balikpapan;
- KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Balikpapan
Pada Tanggal : Januari 2024

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BALIKPAPAN**


TIRTA DEWI

Lampiran I

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan
Nomor : 188.46 / 5 / Disdukcapil / 2024
Tentang Pedoman Teknis dan Standar Pelayanan (SP)
Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan

**PEDOMAN TEKNIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KECAMATAN**

Komponen	Uraian
<p>Penanggungjawab, Pengawas, Koordinator Layanan, Petugas Layanan</p>	<p>a. Penanggungjawab : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan</p> <p>b. Kepala Satuan Kerja Pelaksana : Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Balikpapan</p> <p>c. Administrator Pengelolaan SIAK Satuan Kerja Pelaksana : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Balikpapan</p> <p>d. Verifikator Aplikasi SIAK pada Satuan Kerja Pelaksana Analisis Kebijakan Ahli Muda Bidang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Balikpapan</p> <p>e. Operator Aplikasi SIAK pada Satuan Kerja Pelaksana : Pegawai Kecamatan yang ditugaskan sebagai Operator Pelayanan Administrasi Kependudukan di masing-masing kecamatan yang ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota Balikpapan</p>
<p>Uraian Tugas dan Tanggungjawab</p>	<p>a. Penanggungjawab :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan arahan dan petunjuk kepada seluruh pelaksana dalam pelayanan cetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) dan Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan se-Kota Balikpapan; dan - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan cetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) dan Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan se-Kota Balikpapan. <p>b. Kepala Satuan Kerja Pelaksana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan cetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) dan Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan; dan

	<ul style="list-style-type: none"> - Memantau jalannya pelaksanaan pelayanan cetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) dan Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan. <p>c. Administrator Pengelolaan SIAK :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengelolaan operasional SIAK di Satuan Kerja Pelaksana; - Melakukan pengelolaan perangkat keras dan perangkat lunak di Satuan Kerja Pelaksana; - Melakukan pengelolaan perangkat jaringan di Satuan Kerja Pelaksana; - Melakukan pelaporan penyajian data di Satuan Kerja Pelaksana melalui aplikasi SIAK; - Melakukan pelaporan permasalahan operasional SIAK pada pusat layanan bantuan; dan - Melakukan koordinasi penyelesaian permasalahan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAK ke pusat. <p>d. Verifikator Pengelolaan SIAK</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan verifikasi dan validasi antara formulir layanan administrasi kependudukan dengan hasil input operator SIAK; - Memberikan persetujuan atau penolakan hasil input operator SIAK; dan - Memberikan persetujuan atau penolakan proses pencetakan dokumen kependudukan. <p>e. Operator Aplikasi SIAK :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD); dan - Melakukan pencetakan KTP-el.
Sarana dan Prasarana	<p>Alat Pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP-EI) meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 2 Unit Komputer b. 1 Fargo c. Blanko KTP-EI <p>Yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p>
Penyediaan dan penatausahaan Blanko KTP-EI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Blanko disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pendistribusian sebanyak 2.000 keping per Kecamatan sebagai persediaan secara periodik; 2. Blanko KTP-EI dikirimkan secara periodik oleh pengurus barang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masing-masing Kecamatan secara langsung dan/atau melalui jasa pengiriman; 3. Masing-masing Kecamatan wajib melakukan pencatatan penerimaan dan pengeluaran blanko KTP-EI pada aplikasi Pantai Balikpapan; dan

	4. Operator Aplikasi SIAK di Kecamatan wajib mengembalikan Blanko KTP-El yang rusak, gagal cetak maupun KTP-El lama warga yang berpelayanan, kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dimusnahkan setiap minggu diakhir hari kerja.
--	---

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BALIKPAPAN



TIRTA DEWI

Lampiran II

Keputusan KepalaDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Balikpapan
Nomor : 188.46 / 5 / Disdukcapil / 2024
Tentang Pedoman Teknis dan Standar Pelayanan (SP)
Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan

STANDAR PELAYANAN CETAK KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI KECAMATAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. KTP Elektronik Baru<ol style="list-style-type: none">a. Kartu Keluarga2. Pergantian KTP Elektronik, karena Hilang atau Rusak<ol style="list-style-type: none">a. Fotocopy Kartu Keluarga,b. Surat Keterangan hilang dari Kepolisian (untuk KTP-el yang hilang),c. KTP-el yang rusak (untuk KTP-el yang rusak)3. Pergantian KTP Elektronik, karena Perubahan Data<ol style="list-style-type: none">a. Kartu Keluarga terbarub. KTP lama
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. KTP Elektronik Baru<ol style="list-style-type: none">a. Pemohon KTP-el baru usia 17 tahun atau baru rekam KTP-el datang ke kantor kecamatan dengan menunjukkan Kartu Keluarga atau menginformasikan Nomor Induk Kependudukan (NIK).2. Pergantian KTP Elektronik, karena Hilang atau Rusak<ol style="list-style-type: none">I. Secara daring<ol style="list-style-type: none">a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan (http://capil.balikpapan.go.id).b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online).c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun.

- d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan cetak KTP.
- e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi.
- f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonannya.
- g. Pemohon mendapat notifikasi untuk pengambilan KTP el melalui riwayat permohonan.
- h. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan setempat/ melalui jasa pengiriman online untuk pengambilan KTP elektronik.

II. Secara Luring

- a. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa surat kehilangan dari kepolisian (*bagi KTP-el yang hilang*) atau KTP-el yang rusak untuk permohonan cetak KTP-el.

3. Pergantian KTP Elektronik, karena Perubahan Data

I. Secara Daring

- a. Pemohon mengakses web Disdukcapil Balikpapan
(<http://capil.balikipapan.go.id>)
- b. Pemohon memilih layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)
- c. Pemohon melakukan pendaftaran dalam web pelayanan untuk mendapatkan akun
- d. Pemohon log in pada akun pelayanan online dan memilih menu pelayanan kehilangan, kerusakan, cetak ulang KK atau cetak KTP (karena kehilangan, kerusakan, perubahan data, penggantian suket)
- e. Pemohon mengisi formulir pelayanan dan mengunggah dokumen kelengkapan pada aplikasi
- f. Pemohon menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas. Bila sudah benar akan dilanjutkan, apabila tidak sesuai akan dikembalikan kepada

		<p>pemohon untuk memperbaiki permohonannya</p> <p>g. Pemohon mendapat notifikasi untuk pengambilan KTP el melalui Riwayat permohonan</p> <p>h. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan setempat/ melalui jasa pengiriman online untuk pengambilan KTP elektronik.</p> <p>II. Secara Luring</p> <p>a. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa Kartu Keluarga dan KTP-el yang terdapat perubahan data untuk permohonan cetak KTP-el</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	KTP Elektronik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111, +62 816-4560-808 3. E-mail : capil.balikipapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikipapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapiibalikipapan Instagram : #disdukcapiilbpn

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7
----	--------------------	--

		Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Layanan Online Berbasis Website 2. Komputer / Laptop 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Fargo (mesin cetak KTP) 6. Alat Tulis Kantor (ATK) 7. Ruang Tunggu 8. Kursi Tunggu 9. AC 10. Nomor Antrian 11. Kursi roda bagi penyandang disabilitas, dll 12. Toilet 13. Toilet disabilitas 14. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Operator Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator pencetakan KTP-EI dan Pendaftaran IKD satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV

14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan
-----	---------------------------------------	---

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BALIKPAPAN



TIRTA DEWI

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KECAMATAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki KTP Elektronik 2. Memiliki Nomor HP Aktif 3. Memiliki Alamat Email Aktif 4. Memiliki smartphone android versi 10 dan iphone versi 12
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Play Store atau Apsstore 2. Pemohon memasukkan NIK, Alamat Email Aktif, dan Nomor HP Aktif 3. Pemohon melakukan verifikasi wajah 4. Pemohon datang ke Kecamatan untuk melakukan scan QR Code 5. Pemohon mengecek email dari SIAK Terpusat identitas digital dan Klik tombol aktivasi 6. Pemohon memasukkan kode aktivasi yang diterima di email dan captcha kemudian klik aktifkan 7. Pemohon membuka aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan memasukkan PIN sesuai dengan kode aktivasi yang diterima di email 8. Pemohon dapat merubah PIN sesuai dengan yang diinginkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya	Tanpa dipungut biaya (Rp. 0)
5.	Produk Pelayanan	Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan 2. WA +62 816-4560-909, +62 816-4561-111, +62 816-4560-808 3. E-mail : capil.balikpapan@gmail.com 4. Website : http://capil.balikpapan.go.id 5. Media Sosial : Facebook : @Disdukcapilbalikpapan Instagram : #disdukcapilbpn

c: Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 3. Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik 4. Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Adminduk 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
8.	Sarana dan prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer / Laptop 2. <i>Smartphone</i> 3. Jaringan Internet 4. Server 5. Ruang Tunggu 6. Kursi Tunggu 7. AC 8. Nomor Antrian 9. Kursi roda bagi penyandang disabilitas, dll 10. Toilet 11. Toilet disabilitas 12. Jalur landai bagi penyandang disabilitas
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer 2. Memiliki inovasi dalam bekerja
10.	Pengawasan Internal dan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internal : pengawasan kedisiplinan petugas operator melalui CCTV, pengelolaan pengaduan berjenjang mulai dari atasan langsung petugas, pengawasan kehadiran petugas/operator. 2. Eksternal : pengelolaan pengaduan oleh atasan/pimpinan dikarenakan adanya pengaduan masyarakat melalui kotak saran, media sosial dan SMS/WA

11.	Jumlah Pelaksana	Operator Pelaksana 1. Petugas informasi satu orang 2. Operator pencetakan KTP-EI dan Pendaftaran IKD satu orang 3. Petugas layanan pengaduan satu orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan berkualitas
13.	Jaminan Keamanan, Keselamatan, dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia alat pemadam kebakaran 2. Tersedia alarm kebakaran 3. Dokumen yang diterima terdaftar dan terintegrasi dengan nomor seri/barcode 4. Tersedianya jalur evakuasi 5. Ruangan diawasi dengan CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Dilakukan evaluasi pekerjaan setiap 3-6 bulan sekali 2. Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BALIKPAPAN



TIRTA DEWI