



BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

disdukcapil Kota Cimahi

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KTP-EL ORANG ASING

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

DASAR HUKUM

1. UU No 23 Th 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. UU No 24 Th 2013 tentang Perubahan atas UU No 23 Th 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
3. PP No 37 Th 2007 tentang Pelaksanaan UU No 23 Th 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Perpres No 96 Th 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil;
5. Permendagri No 19 th 2018 tentang Kualitas Layanan Administrasi Penduduk;
6. Permendagri No 7 th 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring;
7. Permendagri No 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil;
8. Permendagri No 109 th 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
9. Permendagri No 2 Th 2023 tentang Perubahan atas Permendagri No 7 Th 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

PELAYANAN

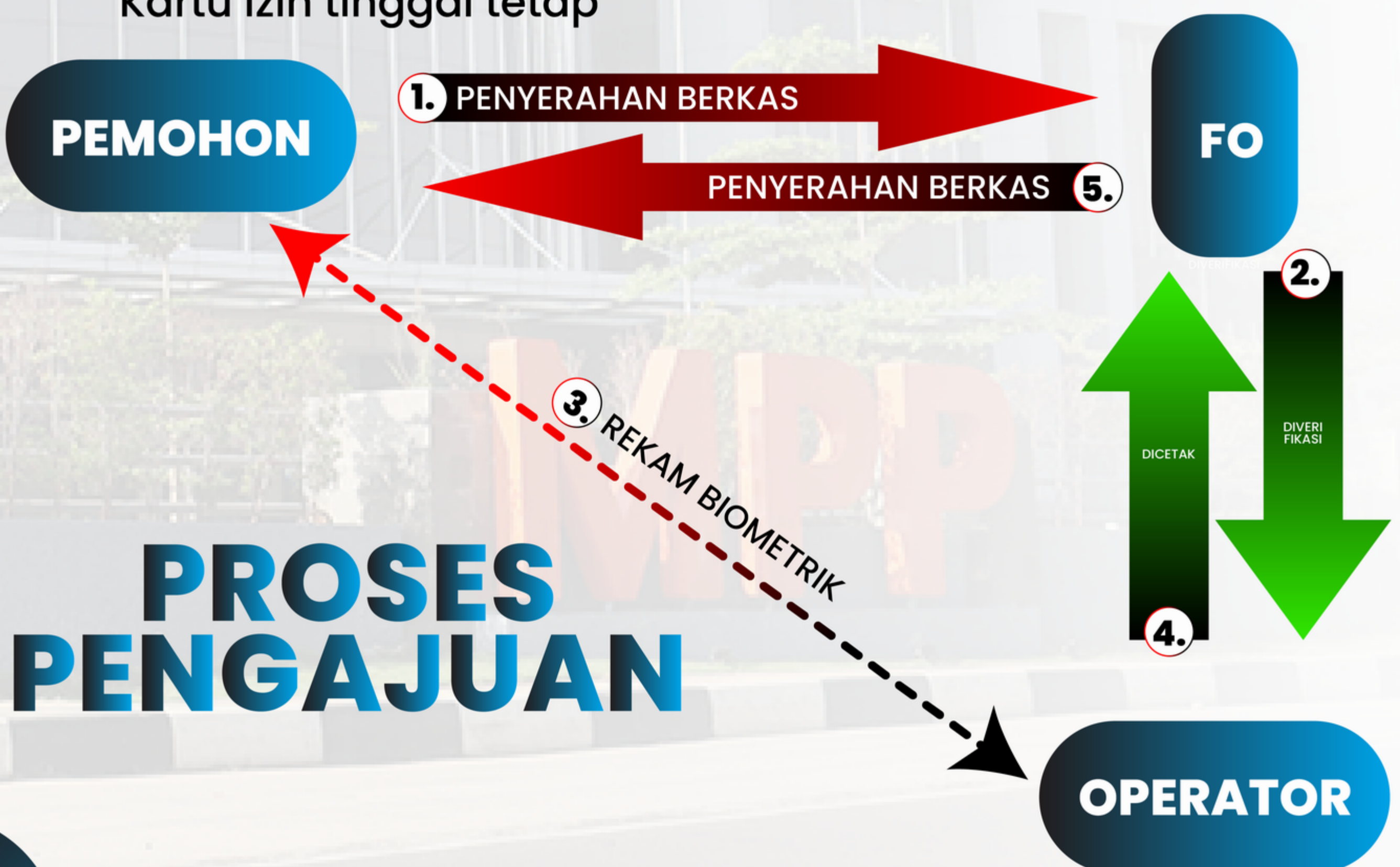
KTP-EL Bagi Orang Asing

100%
LAYANAN
ADMINDUK
GRATIS

1) Pelayanan KTP-El BARU Bagi OA PEMEGANG KITAP

persyaratan

1. mengisi formulir F-1.02
2. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin atau pernah kawin,
3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK), d. Dokumen Perjalanan
Kartu izin tinggal tetap



JANGKA WAKTU
2 HARI KERJA

OUTPUT:
KTP-EL OA

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

PELAYANAN

KTP-EL Bagi Orang Asing

100%
LAYANAN
ADMINISTRASI
GRATIS

2) Pelayanan KTP-El perpanjangan Bagi OA PEMEGANG KITAP

persyaratan

A) Penerbitan KTP-El Perpanjangan bagi Orang Asing(OA) Pemegang KITAP

1. Mengisi formulir F-1.02
2. KK;
3. KTP-el lama;
4. Dokumen Perjalanan; dan kartu izin tinggal tetap

B) Penerbitan KTP-El karena hilang atau rusak Orang Asing yang Pemegang KITAP Menyerahkan SKP;

1. mengisi formulir F-1.02
2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
3. Menunjukkan KTP-el yang rusak bagi permohonan penggantian karena rusak,
4. Surat keterangan hilang dari kepolisian bagi permohonan penggantian karena hilang
5. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan; dan
6. kartu izin tinggal tetap.

c) Penerbitan KTP-El karena Pindah datang bagi Penduduk Orang Asing (OA) Pemegang KITAP

1. mengisi formulir F-1.02
2. Surat Keterangan Pindah dan
3. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah Kartu Keluarga

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

PELAYANAN

KTP-EL Bagi Orang Asing

100%
LAYANAN
ADMINISTRASI
GRATIS

2) Pelayanan KTP-El perpanjangan Bagi OA PEMEGANG KITAP

persyaratan

d) Penerbitan KTP-El karena adanya perubahan elemen data bagi Penduduk Orang Asing (OA) bagi pemegang KITAP

1. mengisi formulir F-1.02
2. KK;
3. KTP-el lama;
4. Kartu izin tinggal tetap; dan
5. Surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting

PEMOHON

1. PENYERAHAN BERKAS

4. KTP-EL DISERAHKAN

FO

2.

DICETAK

3.

DIVERIFIKASI

OUTPUT:
KTP-EL OA

JANGKA WAKTU
2 HARI KERJA

OPERATOR

SARANA DAN PRASARANA

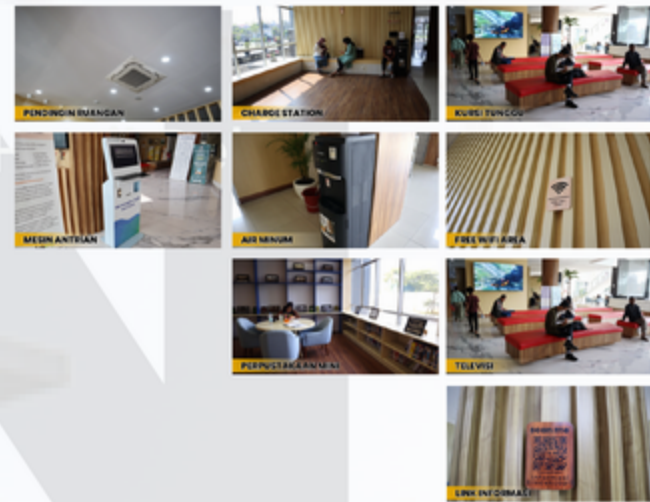
KETERSEDIAAN TEMPAT PARKIR



CCTV AREAL PARKIR
PARKIR RODA DUA
PARKIR RODA 4
PETUGAS KEAMANAN

FASILITAS RUANG TUNGGU

KURSI TUNGGU
MESIN ANTRIAN
AIR MINUM
CHARGE STATION
PERPUSTAKAAN MINI
ALAT PEMADAM KEBAKARAN
LINK INFORMASI
FREE WIFI



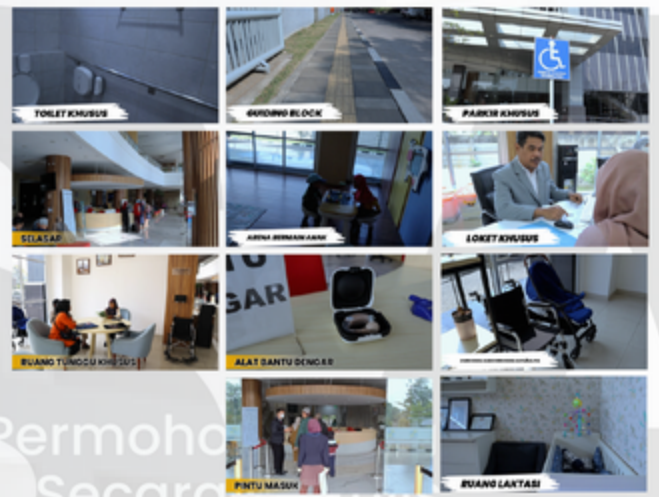
SARANA PENUNJANG PELAYANAN



LOKET PELAYANAN
RUANG OPERATOR/ PENCETAKAN KTP-el
RUANG PEREKAMAN KTP-el
RUANG KONSULTASI DAN PENGADUAN
KOMPUTER LAYANAN MANDIRI
LOKER PEGAWAI
LOKET PELAYANAN IKD
POLIKLINIK
MUSHOLA
RUANG KERJA
RUANG RAPAT
SMOKING AREA
PANTRY
MONITORING CCTV
ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI
APAR
CCTV
JALUR EVAKUASI
KANTIN
SARANA PENGOLAHAN AIR BERSIH
P3K
POHON SARAN DAN PENGADUAN
TEMPAT SAMPAH
TITIK KUMPUL

SARANA BAGI KELOMPOK RENTAN

GUIDING BLOCK
PARKIR KHUSUS
PINTU MASUK
RUANG TUNGGU KHUSUS
LOKET KHUSUS
ALAT BANTU DENGAR
ARENA BERMAIN ANAK
KURSI RODA DAN KURSI RODA ANAK
RUANG LAKTASI
SELASAR
TOILET KHUSUS



SARANA FRONT OFFICE

PETUGAS KHUSUS
LAYAR DISPLAY INFORMASI ANTRIAN PELAYANAN
MAKLUMAT PELAYANAN
LAYAR INFORMASI
BAHAN CETAK INFORMASI



FASILITAS TOILET

KONTROL KUALITAS KEBERSIHAN
PENGERING TANGAN
TEMPAT SAMPAH
TISUE
SABUN TANGAN



KOMPETENSI PELAKSANA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENDAFTARAN SIPIL

SEKRETARIS DINAS

ANALIS PELAYANAN

ADMINISTRATOR DATABASE
KEPENDUDUKAN AHLI MUDA

KEPALA BIDANG

PETUGAS PELAYANAN

PENATALAKSANA KEARSIPAN



PENGAWASAN INTERNAL

- **DILAKUKAN OLEH ATASAN LANGSUNG**

- **DILAKUKAN OLEH TIM AUDIT INTERNAL**





BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

disdukcapil Kota Cimahi

JUMLAH PELAKSANA

**7 (tujuh) orang dengan dibantu oleh
personil Tenaga Harian Lepas (THL)**



#3277
URANG CIMAHI

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

SARANA PELAYANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

1. Pesan Penduduk Cimahi (PESDUK)/sms : 081221700800
2. Email : disdukcapil@cimahikota.go.id
3. Telepon/Fax : (022) 6631885
4. Kotak saran/pengaduan pada masing-masing dinas, kecamatan atau kelurahan.

Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Cek administrasi,
- b. Cek data dan/atau lapangan,
- c. Koordinasi internal/eksternal, dan
- d. Koordinasi instansi terkait.

Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.

Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.



JAMINAN PELAYANAN

- Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya,
- Adanya jaminan bebas dari KKN.

MPPP



JAMINAN KEAMANAN PRODUK

- Dokumen Kependudukan selain KTP-el dan Kartu Identitas Anak dicetak menggunakan kertas dengan standar A4 80 gram warna putih, ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Dokumen disimpan dalam jangka waktu tidak terbatas di server penyimpanan data pada Diskominfo Kota Cimahi.

MPPP



EVALUASI KINERJA

- * Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:
 1. Setiap pemohon penerbitan dokumen kependudukan secara acak akan diberikan link SKM untuk diisi.
 2. Pengumpulan dan pengolahan data.
 3. Analisa data dan evaluasi.
 4. Tindak lanjut hasil evaluasi.
- * Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.



DISDUKCAPIL KOTA CIMAH