



### Standar Pelayanan Perubahan Kartu Keluarga

- Dasar Hukum\*) : - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adm. Kependudukan sebagaimana telah di rubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan.
  - Peraturan Presiden RI No. 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

#### A. Aspek Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>Formulir Permohonan F1.01 ( Formulir Permohonan Kartu Keluarga dari Desa/Kelurahan ).</li><li>Fotocopl Buku Nikah / Akta Nikah.</li><li>Fotocopy Ijazah.</li><li>Fotocopy Akta kelahiran.</li><li>Fotocopy Akta Perceraian (Bagi yang telah bercerai).</li><li>Fotocopy Bukti Pemeriksaan Golongan Darah.</li><li>Surat Keterangan Pindah/Datang Warga Negara Indonesia bagi masyarakat yang Pindah/Datang.</li></ol>
2.	Prosedur/ Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon mengambil nomor antrian untuk pengurusan Kartu Keluarga.</li><li>Pemohon mengajukan berkas permohonan pendaftaran Kartu keluarga kepada petugas layanan Kartu Keluarga.</li><li>Petugas menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan.</li><li>Operator Kartu Keluarga memproses/mencetak Kartu Keluarga.</li><li>Verifikasi Kartu Keluarga yang telah selesai di cetak oleh Kepala Seksi Identitas Penduduk,</li><li>Verifikasi Kartu Keluarga oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.</li><li>Kepala Dinas Menandatangani Kartu Keluarga yang telah diverifikasi oleh Kepala Seksi dan Kepala Bidang.</li><li>Petugas layanan KK memberi stempel Dinas pada Kartu Keluarga.</li><li>Petugas layanan KK menyerahkan KK kepada Pemohon.</li></ol>
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 11 (sebelas) Menit sejak berkas permohonan lengkap dan benar.
4.	Biaya/ Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana pengaduan yang disediakan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung,</li> <li>b. Melalui Media Sosial ( Facebook/WhatsApp)</li> <li>c. Melalui kotak saran,</li> <li>d. Dibentuk Tim/ petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.</li> </ol> </li>   <li>2. Prosedur/mechanisme pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor;</li> <li>b. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan.</li> </ol> </li>   <li>3. Petugas pelayanan pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Akun Facebook : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> <li>b. Nomor Kantor : (04344) 24016</li> <li>c. Nomor WA : 081355774780</li> <li>d. Alamat e-mail : <a href="mailto:dukcapilkotamobagu@gmail.com">dukcapilkotamobagu@gmail.com</a></li> </ol> </li> </ol>
----	-----------------------	---

Kotamobagu, 4 Januari 2017  
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil

T T D

VIRGINA D. OLII, SE  
NIP. 19620922 199203 2 007