



### Standar Pelayanan Penggantian Kartu Keluarga Rusak

- 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	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Membawa Kartu Keluarga Asli</li><li>b. Apabila Terjadi perubahan melampirkan Formulir F1.01 Dari Desa/Kelelurahan.</li></ul>
2.	Prosedur/ Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengambil nomor antrian untuk pengurusan Kartu Keluarga.</li><li>2. Pemohon mengajukan berkas permohonan pendaftaran Kartu keluarga kepada petugas layanan Kartu Keluarga.</li><li>3. Petugas menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan.</li><li>4. Operator Kartu Keluarga memproses/mencetak Kartu Keluarga.</li><li>5. Verifikasi Kartu Keluarga yang telah selesai di cetak oleh Kepala Seksi Identitas Penduduk,</li><li>6. Verifikasi Kartu Keluarga oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.</li><li>7. Kepala Dinas Menandatangani Kartu Keluarga yang telah diverifikasi oleh Kepala Seksi dan Kepala Bidang.</li><li>8. Petugas layanan KK memberi stempel Dinas pada Kartu Keluarga.</li><li>9. Petugas layanan KK menyerahkan KK kepada Pemohon.</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Sarana pengaduan yang disediakan :<ul 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></ul></li></ul>

		<p>2. Prosedur/mechanisme pengaduan :</p> <ul 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 tindak lanjut atas pengaduan.</li></ul> <p>3. Petugas pelayanan pengaduan :</p> <ul 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></ul>
--	--	---

Kotamobagu, 4 Januari 2017  
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil

T T D

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