

**A. PENDAHULUAN**

Kelurahan merupakan Unit Kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta. Salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan adalah rekomendasi pembuatan KTP Elektronik. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, mudah, adil, cepat, transparan, terukur serta akuntabel, maka perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Lurah.

Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 135 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Mantri Pamong Praja untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan Daerah maka Kelurahan mempunyai kewenangan mengeluarkan rekomendasi kependudukan permohonan Pembuatan KTP Elektronik.

**B. STANDAR PELAYANAN**

Pelayanan Rekomendasi Kependudukan Permohonan Pembuatan KTP Elektronik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 90 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Formulir permohonan KTP-el, b. Fotokopi Kartu Keluarga, c. KTP-el lama bagi permohonan penggantian, d. Menunjukkan KTP-el yang rusak bagi permohonan penggantian karena rusak, e. Surat keterangan hilang dari kepolisian bagi permohonan penggantian karena hilang, Keterangan: a. Data yang dicetak pada KTP-el sama dengan data di dalam Kartu Keluarga. Oleh karenanya, apabila mengajukan perubahan data, hendaknya mengajukan penggantian KK terlebih dahulu. b. Bagi yang belum memiliki data rekam KTP-el di pusat, harus melakukan perekaman untuk bisa dicetak dokumennya.

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b>PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK</b></p> <pre> graph TD     A[1. Pelayanan] --&gt; B{2. Pemeriksaan Berkas}     B -- "Tidak memenuhi syarat" --&gt; C[3.a Surat Penolakan]     B -- "memenuhi syarat" --&gt; D[3.b Proses Penandatanganan Rekomendasi]     D --&gt; E([4. Selesai])           </pre>
----	---------------------------------	---

		<p><b>Keterangan bagan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan untuk mengisi formulir permohonan pembuatan E-KTP</li> <li>2. Pemeriksaan berkas dilakukan oleh petugas kelurahan</li> <li>3. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika isian belum benar dan lengkap maka dikembalikan kepada pemohon.</li> <li>b. Jika isian sudah benar dan lengkap, maka dimintakan tanda tangan Lurah/Sekretaris Lurah/Kepala Seksi yang membidangi dan dibubuhi cap basah.</li> </ol> </li> <li>4. Penyerahan formulir permohonan pembuatan KTP ELEKTRONIK yang sudah ditandatangani dan dicap kepada pemohon.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	60 menit apabila semua persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap/komplit.
5.	Biaya/tarif	Tanpa biaya
6.	Produk pelayanan	Formulir Permohonan Pembuatan KTP ELEKTRONIK yang ditandatangani Lurah/Sekretaris Lurah/Kepala Seksi yang membidangi dan dibubuhi cap basah.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku register</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Formulir Permohonan Pembuatan KTP el.</li> </ol> <p><b>Sarana Pendukung Ruang Pelayanan yang cukup representatif :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu;</li> <li>2. kipas angin/AC;</li> <li>3. televisi;</li> <li>4. koran/majalah;</li> <li>5. makanan ringan dan air minum;</li> <li>6. toilet.</li> <li>7. Menyediakan kursi roda bagi yang membutuhkan</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Lurah :</b> S2,S1, DIII, SMA (yang sederajat) yang telah memenuhi persyaratan kepegawaian.</li> <li>2. <b>Sekretaris Lurah</b> S1, DIII, SMA (yang sederajat) yang telah memenuhi persyaratan kepegawaian.</li> <li>3. <b>Ka. Seksi Pelayanan, Informasi &amp; Pengaduan :</b> S1, DIII, SMA (yang sederajat) yang telah memenuhi persyaratan kepegawaian</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana</li> <li>2. Satgas Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) Kecamatan</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Kelurahan : datang langsung, kotak saran, email kelurahan, telepon, sms dan faksimile. Kota : datang langsung, dan UPIK (email, SMS, telepon)</p> <p>Sarana Pelayanan Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>b) Sms ke 08122780001</li> </ol> </li> <li>2. E-mail : <a href="mailto:pringgokusuman@jogjakota.go.id">pringgokusuman@jogjakota.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0274) 547319 Faks. : (0274) 547319</li> <li>4. SMS/WA Nomor Lurah</li> <li>5. Surat : Lurah Pringgokusuman Alamat : Letjend Suprpto No. 84 Yogyakarta</li> <li>6. Kotak saran dan pengaduan.</li> <li>7. Datang langsung</li> <li>8. Kuesioner tentang layanan.</li> </ol> <p>Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan.</p>
11.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) pegawai
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas produk layanan dan proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin</li> <li>2. Bebas KKN</li> </ol>



14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali jika tidak ada pengaduan 2. Pengisian kuesioner tentang layanan 6 bulan sekali
15.	Masa berlakunya rekomendasi	5 (lima) hari
16.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 Hari Jumat : 08.00 - 11.30 11.30- 13.00 (Istirahat) 13.00 – 14.00

Ditetapkan di Yogyakarta,  
 Pada Tanggal 30 Januari 2023,  
 Lurah Pringgokusuman



ENI PURWATI, SSTP, M.Si  
 NIP. 19780111 199711 2 001