



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan St. Alauddin No. 295 Telp. (0411) 866520 Fax. (0411) 8215636



STANDAR PELAYANAN (SP)

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Nomor : 067/Disdukcapil/477/II/2024
Tanggal : 16 februari 2024

1. Standar Pelayanan Publik Penerbitan KTP el Baru untuk orang asing Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk	KTP EI WNA
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Telah berusia 17 tahun2. Fotocopy KK3. Fotocopy dokumen perjalanan4. Fotocopy kartu izin tinggal tetap (KITAP)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon Mengajukan permohonan Penerbitan KTP-el Baru Untuk Orang Asing2. Petugas front office Menerima dan mengoreksi kelengkapan persyaratan, Jika persyaratan tidak lengkap dikembalikan ke pada pemohon, jika persyaratan lengkap diteruskan ke Operator Perekaman KTP-el untuk melakukan perekaman data KTP-el3. Operator perekaman Melakukan perekaman KTP-el dan selanjutnya diteruskan kepada Operator Pencetakan

		<p>KTP-el untuk diproses pencetakan KTP-el nya pada hari berikutnya</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Operator perekaman Melakukan Verifikasi Data SIAK Terpusat, jika data perekaman KTP-el bermasalah dikembalikan kepada Operator Perekaman KTP-el, jika data tidak bermasalah dilakukan pencetakan KTP-el dan diregistrasi, selanjutnya diteruskan kepada Petugas Front Office 5. Petugas front office Meregistrasi KTP-el dan menyerahkan kepada Pemohon 6. Pemohon Menunjukkan bukti pengambilan dan Menerima KTP-el
4.	Jangka Waktu Pelaksanaan	1 (satu) hari kerja (Jika tidak ada gangguan jaringan)
5.	Biaya	Gratis berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengaduan 2. Kotak saran 3. website : dukcapil.makassarkota.go.id 4. layanan aduan via WA 081247857878 dan 0821872718871 5. facebook dukcapil_makassar 6. instagram Dukcapil Makassar

**2. Standar Pelayanan Publik Penerbitan KTP el Baru untuk orang asing
Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)**

NO.	KOMPONEN	
7.	Dasar Hukum	1. Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

		<p>Kependudukan</p> <ol style="list-style-type: none">2. Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan5. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan PP Nomor : 37 tahun 2007 Tentang aturan pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 20066. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil8. Permendagri No. 2 tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak9. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 tahun 2019 tentang Penggunaan Kertas HVS10. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tanda Tangan Elektronik (TTE)11. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan12. Peraturan Walikota Makassar Nomor 14
--	--	--

		Tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar
8.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer, Meja dan kelengkapannya 2. Blanko Kartu Keluarga 3. Kursi Tunggu 4. AC 5. Bahan Bacaan 6. Monitor Antrian 7. Ruang Ibadah 8. Ruang Laktasi 9. Ruang Bermain Anak 10. Tempat Parkir 11. Toilet 12. Jalur Landai disabilitas 13. Kursi Roda
9.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Operator/kecamatan 1 Kepala Dinas
10.	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan Formal <ol style="list-style-type: none"> a. SMA 2 orang b. D3 0 orang c. S1 1 orang d. S2 1 orang
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Dilakukan oleh kepala dinas 3. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi
12.	Jaminan Pelayanan	Terdapat Maklumat Pelayanan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Nomor :

		477/565/Dukpil/XI/2016
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia alat pemadam api ringan 2. Dokumen yang diterima dijamin asli karena telah di tanda tangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE)
14.	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	Evaluasi berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat

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



MUH. HATIM, S.STP, M.Tr.A.P

Pangkat/Gol. : Pembina Tk.I/ IVb

NIP. :19861017 200602 1 001