



**PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPILJALAN ADE IRA SURYANI NASUTION RUTENG**  
**STANDAR PELAYANAN**

JENIS PELAYANAN : PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA KARENA HILANG / RUSAK		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat keterangan hilang/rusak dari Kelurahan/ Desa</li><li>2. Foto copy kartu keluarga yang rusak.</li><li>3. Foto copy dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga.</li><li>4. Dokumen keimigrasian bagi WNA</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan berkas kepada petugas front office di loket front office.</li><li>2. Petugas front office melakukan verifikasi berkas sesuai persyaratan, berkas yang sudah lengkap diteruskan kepada operator penginputan (SIAK) dan akan diteliti kembali dan berkas yang tidak lengkap sesuai persyaratan, dikembalikan kepada pemohon.</li><li>3. Operator Penginput (SIAK) melakukan penginputan data pemohon dalam Aplikasi SIAK.</li><li>4. Kepala Seksi melakukan pengajuan dalam Aplikasi SIAK sesuai data pemohon yang telah diinput operator.</li><li>5. Kepala Bidang melakukan Verifikasi data pemohon yang telah diajukan Kepala Seksi dalam Aplikasi SIAK</li><li>6. Kepala Dinas Melakukan Tanda Tangan Elektronik semua dokumen dalam Aplikasi SIAK.</li><li>7. Pemohon mendapatkan Dokumen Kartu Keluarga Pengganti (Melalui Email Pemohon atau dari Petugas jika jaringan internet tidak memungkinkan).</li></ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 Menit (1 Jam) Jika Dokumen langsung didapatkan di Kantor Dukcapil 1 X 24 Jam Jika dokumen dicetak sendiri oleh Pemohon.
4.	Biaya / Tarif	Gratis (Sesuai dengan Perda No.04 Tahun 2021)
5.	Produk Layanan	Kartu Keluarga Pengganti
6.	Penangan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Secara langsung berupa pengaduan lisan yang dapat disampaikan secara langsung kepada petugas front office, Operator SIAK, Kepala Seksi dengan mengisi buku tamu pengaduan.</li><li>2. Pengaduan secara tidak langsung dapat melalui : Kotak saran, Whatshapp dengan nomor Hand Phone Dinas Dukcapil: 081 246 751 500, melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>, sms ke 1708 dan Surat Pengaduan yang ditujukan kepada Pimpinan / Kepala Dinas.</li></ol>