

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPIL No. 25/2023  
Tanggal : 30 Agustus 2023  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2023  
Nomor Urut : 24

### STANDAR PELAYANAN PENGADUAN ADMINDUK

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (**Service Delivery**) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan Pengaduan memenuhi syarat berupa: a. Nama lengkap pemohon; b. Alamat; c. Nomor HP; d. Rincian Aduan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pelayanan Pengaduan secara Luring :</p> a. Pemohon mengajukan permohonan langsung ke Disdukcapil Tomohon dengan antrian (Loket Pengaduan) b. Petugas memverifikasi dan memproses aduan pemohon; c. Petugas mengentri sebagai rekap berupa data pemohon, aduan dan penyelesaiannya; d. Petugas menyampaikan penyelesaian ke pemohon. <p>Pelayanan Pengaduan secara Daring:</p> a. Pemohon mengajukan permohonan melalui WhatsApp atau Aduan Dukcapil; b. Petugas membuka memverifikasi dan memproses aduan pemohon; c. Petugas mengentri sebagai rekap berupa data pemohon, aduan dan; d. Petugas membalas aduan melalui WhatsApp.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak syarat dinyatakan lengkap oleh Petugas, kecuali terdapat kendala teknis
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya / Gratis
5.	Produk pelayanan	Rekap Aduan
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; b. Media telepon dinas: (0431) 3101760 c. WhatsApp Group : Dukcapil Tomohon d. Website : <a href="http://www.disdukcapil.tomohon.go.id">www.disdukcapil.tomohon.go.id</a> e. E-mail : <a href="mailto:disdukcapil.tomohon@gmail.com">disdukcapil.tomohon@gmail.com</a> f. Facebook ; dukcapil tomohon g. Instagram : dukcapil_tomohon h. Aduan Dukcapil Tomohon : <a href="https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9">https://forms.gle/vzyg7Je4x2fe67NT9</a> i. SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (**Manufacturing**), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;</li> <li>h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan,</li> <li>i. Permendagri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil;</li> <li>j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan AC, TV, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktasi, Toilet umum, Fasilitas Difable (Kursi Roda dan Unit Pelayanan difabel) Permen dan Air Minum;</li> <li>b. Seperangkat Komputer dengan jaringan internet dan aplikasi SIAK;</li> <li>c. Kertas HVS Putih A4 ukuran 80 gram;</li> <li>d. Printer;</li> <li>e. Handphone.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mampu menguasai komputer dengan aplikasi SIAK;</li> <li>b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan; Bersikap ramah dengan para pemohon;</li> </ul>
4.	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem pengawasan internal dari atasan langsung dan tidak langsung;</li> <li>b. Pengawasan dari Inspektorat Kota Tomohon;</li> <li>c. Pengawasan dari masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>6 (enam) orang di Dinas 44 (empat puluh empat) orang di Kelurahan</p>

6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Motto atau slogan "Melayani Dengan Hati Yang Tulus"</li> <li>b. Budaya kerja "Humanis, Empati, Berintegritas, Aktif, Taat Aturan"</li> <li>c. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan;</li> <li>d. Adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP)</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang dan server sudah sesuai standar keamanan;</li> <li>b. Jaminan kerahasiaan data penduduk;</li> <li>c. Dokumen dijamin keabsahannya.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan;</li> <li>b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ul>

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON



ALBERT J. TULUS, SH  
PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c  
NIP. 19650616 199303 1 008