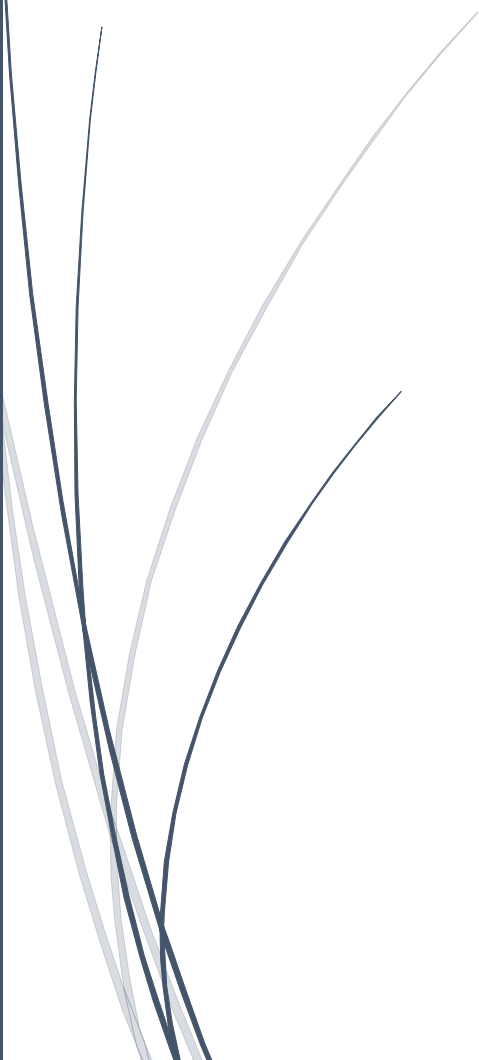


**Dari Tahun 2020 s/d 2022 telah ditetapkan standar pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dengan keputusan Kepala Dinas Dukcapil , sbb:**

- 1. SK Kadisdukcapil NO: 470/12/dkps/2020 dengan 15 jenis pelayanan**
- 2. SK Kadisdukcapil NO: 470/32/DKPS/2021 dengan 47 jenis pelayanan dan service delivery**
- 3. SK Kadisdukcapil NO: 470/56/DKPS/2022 DENGAN 47 jenis pelayanan yang sudah memenuhi service delivery dan manufacturing**

# STANDAR PELAYANAN



TAHUN 2022



## PEMERINTAH KABUPATEN PASAMAN

# DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Dt. Sinaro Kayo (By Pass) Tj. Beringin, Lubuk Sikaping| Telp. (0753) 20256

Website : [www.dukcapil.Pasamankab.go.id](http://www.dukcapil.Pasamankab.go.id)

---

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN

NOMOR : 470/ 56 /DKPS/2022 TENTANG

### STANDAR PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka evaluasi pelaksanaan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan dengan memperhatikan 14 komponen standar pelayanan (service delivery dan manufacturing) sesuai ketentuan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. 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;

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119)
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2010 dan Menteri Kesehatan Nomor 162 Menkes tentang Pelaporan Kematian dan Penyebab Kematian;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Perda Nomor 4 tahun 2015;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman tentang Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan Keputusan ini.

KEDUA : Perubahan Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, sebagaimana dalam diktum KESATU meliputi;

I. SERVICE DELIVERY

- a. persyaratan;
- b. prosedur
- c. jangka waktu penyelesaian;
- d. biaya/tarif;
- e. produk pelayanan;
- f. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan

II. MANUFACTURING

- a. Dasar hukum;
- b. Sarana dan prasarana;
- c. Kompetensi pelaksana;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- f. Jumlah pelaksana;
- g. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- h. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas da bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- i. Evaluasi kinerja pelaksana.

KETIGA : Mencabut Keputusan Kepala Dinas No. 470/32/DKPS/2021 tentang Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KE EMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KE LIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hal terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lubuk Sikaping  
Pada tanggal 1 Maret 2022



**SUKARDI, SPd,MM**  
**NIP. 19700507 1993031004**

Tembusan disampaikan kepada yth :

1. Bupati Pasaman (sebagai laporan)
2. Inspektur Kabupaten Pasaman;
3. Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah Kab.Pasaman;
4. Kepala Bagian Organisasi Setdakab Pasaman; 5. Arsip

**LAMPIRAN I : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
NOMOR : PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN  
TANGGAL : 470/ 56 /DKPS/2022  
TENTANG :  
01 MARET 2022  
STANDAR PELAYANAN PENERBITAN PENGURUSAN DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

## **I. VISI, MAKLUMAT PELAYANAN, DAN MOTO PELAYANAN**

### **A. Visi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan Visi sebagai berikut: “  
Terwujudnya Pelayanan Yang Lebih Baik dan Bermartabat Untuk Membahagiakan  
Masyarakat”

### **B. MAKLUMAT PELAYANAN**

Maklumat pelayanan yang sudah disepakati dan ditandatangani oleh pegawai Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman adalah sebagai berikut :

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar  
Pelayanan.
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban  
dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila  
pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

### **C. MOTO PELAYANAN**

Siap melayani dengan “BISA” ( Berkarya, Inovatif, Sabar dan Amanah ).

### **D. JANJI PELAYANAN**

1. Melayani dengan “BISA” ( Berkarya, Inovatif, Sabar dan Amanah ).
2. Memberikan pelayanan ramah, sopan dan santun tanpa membedakan pemohon  
dan memegang teguh prinsip pelayanan pma.
3. Menaati segala peraturan yang berlaku dan tidak menerima suap, menolak  
perbuatan korupsi serta tindakan yang melanggar dan melawan hukum.
4. Memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian kepada setiap Pemohon demi  
mewujudkan pelayanan prima.
5. Mendukung dengan sepenuh hati serta bekerja dengan giat untuk mendukung Visi  
dan Misi Kabupaten Pasaman.

## **II. SUMBER DAYA MANUSIA**

Sumber Daya Manusia yang bertugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Pasaman terdiri dari 21 orang PNS dan 39 orang Tenaga Kontrak.

Adapun komposisi PNS di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Pasaman, sebagai berikut :



**DAFTAR JUMLAH PNS BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN FORMAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

No	Pendidikan	Jumlah
1	Strata 2 (S-2)	1
2	Strata 1 (S-1)	13
3	Sarjana Muda / D3	1
4	SLTA	6
5	SLTP	-
6	SD	-
	<b>Jumlah</b>	<b>21 orang</b>

Ditinjau dari golongannya, komposisi PNS di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman adalah :

**DAFTAR JUMLAH PNS BERDASARKAN TINGKAT GOLONGAN RUANG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

No	Golongan Ruang	Jumlah
1	IV	4
2	III	15
3	II	2
	<b>Jumlah</b>	<b>21orang</b>

**I. JENIS - JENIS LAYANAN**

Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yaitu menyelenggarakan urusan wajib bukan pelayanan dasar bidang administrasi kependudukan dengan mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman antara lain :

**I. Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

1. Standar Pelayanan Pencatatan Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI
2. Standar Pelayanan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Bar
3. Standar Pelayanan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
4. Standar Pelayanan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (Kematian Kepala Keluarga)
5. Standar Pelayanan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat
6. Standar Pelayanan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak
7. Standar Pelayanan KTP El Baru Untuk WNI
8. Pelayanan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI
9. Pelayanan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI
10. Pelayanan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI Karena Hilang/Rusak Dan Pindah Datang
11. Pelayanan Perpindahan WNI antar Kab/Kota (Daerah Asal)
12. Pelayanan Pindah Datang WNI antar Kab/Kota (Daerah Tujuan)

## II. Pelayanan Pencatatan Sipil

13. Standar Pelayanan Pencatatan Kelahiran WNI dalam Wilayah NKRI.
14. Standar Pelayanan Pencatatan Kelahiran OA.
15. Standar Pelayanan Pencatatan Lahir Mati.
16. Standar Pelayanan Pencatatan Kematian Dalam Wilayah NKRI.
17. Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI.
18. Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan OA Di Wilayah NKRI.
19. Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan.
20. Standar Pelayanan Pencatatan Perceraian
21. Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perceraian
22. Standar Pelayanan Pencatatan Pengangkatan anak di Wilayah NKRI
23. Standar Pelayanan Pencatatan Pengakuan anak di Wilayah NKRI
24. Standar Pelayanan Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan diluar perkawinan yang sah menurut hukum/kepercayaan terhadap tuhan YME di Wilayah NKRI
25. Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan anak bagi penduduk WNI di Wilayah NKRI
26. Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan anak bagi penduduk OA di Wilayah NKRI
27. Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan anak penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap tuhan YME di Wilayah NKRI
28. Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan nama Penduduk
29. Standar Pelayanan Pencatatan Peristiwa penting lainnya bagi penduduk
30. Standar Pelayanan Pencatatan pembedulan akta pencatatan sipil dengan permohonan dari subjek akta di Wilayah NKRI
31. Standar Pelayanan Pencatatan pembedulan akta pencatatan sipil bagi penduduk
32. Standar Pelayanan Pencatatan pembedulan akta pencatatan sipil tanpa melalui penetapan pengadilan/ Contrarius Actus
33. Standar Pelayanan Pencatatan perubahan status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI diwilayah NKRI
34. Standar Pelayanan Pencatatan Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG)
35. Standar Pelayanan Pencatatan Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG) yang memilih menjadi WNI
36. Standar Pelayanan Pencatatan Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG) yang memilih menjadi WNA
37. Standar Pelayanan Pencatatan Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG) yang tidak memilih salah satu Kewarganegaraan
38. Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNI menjadi WNA
39. Standar Pelayanan Pencatatan Kelahiran WNI dalam Wilayah NKRI
40. Standar Pelayanan Pencatatan Kelahiran OA
41. Standar Pelayanan Pencatatan Lahir Mati
42. Standar Pelayanan Pencatatan Kematian Dalam Wilayah NKRI
43. Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI
44. Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan OA Di Wilayah NKRI
45. Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan
46. Standar Pelayanan Pencatatan Perceraian
47. Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perceraian

## II. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian proses pelayanan sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Untuk memberikan jaminan kepastian bagi penerima pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah menetapkan Standar Pelayanan Publik terhadap 47 jenis pelayanan sesuai kewenangan yang diberikan dan untuk penyusunan Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **SERVICE DELIVERY :**

#### A. Persyaratan :

Persyaratan yang telah ditetapkan mempedomani Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan Permendagri No. 108 tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Presiden No. 96 tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Dalam memberikan kejelasan dan kemudahan terhadap pelayanan kepada masyarakat mengenai produk layanan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah menetapkan persyaratan administrasi pada 47 jenis pelayanan sebagaimana pada LAMPIRAN keputusan ini.

#### B. Prosedur;

Prosedur Pelayanan merupakan rangkaian proses tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian pelayanan. Prosedur pelayanan ini bersifat sederhana, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah di laksanakan serta di wujudkan dalam bentuk alur.

#### C. Jangka Waktu penyelesaian :

- Untuk dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sebagai berikut: 1 (satu) hari

Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.

#### D. Biaya/Tarif;

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Perda No, 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk semua jenis pelayanan tidak di pungut biaya atau gratis.

- E. Produk Layanan. Disesuaikan dengan kebutuhan, terlampir pada Keputusan ini.
  
- F. Penangan Pengaduan, Saran, Masukan.
  - a. Pengaduan tatap muka ke kantor
    - 1. Kotak Pengaduan;
    - 2. Alamat : Jln. Dt. Sinaro kayo (By Pass), Tj. Beringin, Lubuk Sikaping 3. Petugas khusus : Masdawani dan Riska.
  
  - b. Pengaduan online
    - 1. Email : [dkspasm@gmail.com](mailto:dkspasm@gmail.com)
    - 2. No. WA Call Center : 08116611308
    - 3. Website : [www.disdukcakil.pasamankab.go.id](http://www.disdukcakil.pasamankab.go.id)
    - 4. Media Sosial :
      - Facebook : Disdukcakil Pasaman
      - Instagram : disdukcakilpasaman
    - 5. Petugas : Masdawani, A.Md dan Risca Octarini, SH

## **MANUFACTURING**

- A. Dasar Hukum;
  - 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
  
  - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  
  - 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  
  - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  
  - 5. 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;

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No. 119)
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelola Pengaduan;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2010 dan Menteri Kesehatan Nomor 162 Menkes tentang Pelaporan Kematian dan Penyebab Kematian;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kebutuhan, Persyaratan dan Tata Cara Penyesuaian/Inpassing serta Pelaksanaan Tugas Jabatan Fungsional Operator SIAK;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

## B. Sarana dan Prasarana ;

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman secara bertahap telah menyediakan sarana dan prasarana antara lain :

1. Kantor bagian *front office*, terdiri atas:
  - a. ruang/tempat layanan informasi;
  - b. loket pengambilan nomor antrian;
  - c. loket verifikasi berkas;
  - d. loket pencetakan dokumen;
  - e. loket cek data;
  - f. loket khusus lansia, disabilitas dan ibu hamil;
  - g. Loket cetak KTP-EL dan KIA;
  - h. Loket rekam KTP
  - i. Loket layanan konsultasi/pengaduan;
  - j. Ruang tunggu pelayanan yang ber AC;
  - k. Ruang laktasi;
  - l. Ruang bermain anak;
  - m. wastafel;

- n. Air minum;
  - o. televisi;
  - p. CCTV Ruang Tunggu
  - q. CCTV tempat parkir.
  - r. Monitor antrian
  - s. kursi roda
  - t. toilet terpisah antara laki-laki dan wanita;
  - u. loket penyerahan berkas ;
2. Kantor bagian back office paling sedikit terdiri atas;
- a. ruang Server SIAK;
  - b. ruang rapat
  - c. Ruang back office tim;
  - d. Ruang arsip
  - e. Kamar mandi (toilet)
  - f. Musholla
3. Alat/fasilitas pendukung paling sedikit terdiri atas;
- a. seragam pelayanan;
  - b. formulir;
  - c. Server SIAK;
  - d. perangkat komputer, Printer, dan *scanner*;
  - e. mesin Antrian ;
  - f. kotak pengaduan;
  - g. mesin foto kopi;
  - h. kamera pengawas (CCTV);
  - i. koneksi internet;
  - j. laman/*website* dan *e-mail*;
  - k. alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
  - l. pendingin ruangan;
  - m. televisi;
  - n. brosur;
  - o. banner;
  - p. petunjuk arah lokasi;
  - q. genset 30 KVA
  - r. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
4. Tempat pelayanan pejabat struktural dengan ketersediaan fungsi ruang antara lain;
- a. ruang kepala dinas;
  - b. ruang sekretaris;
  - c. ruang kepala bidang;
  - d. ruang kepala sub bagian dan kepala seksi;
  - e. ruang staf
5. Sarana kantor untuk memberikan pelayanan, yang meliputi;
- a. kendaraan operasional;
  - b. Mobil Unit Pelayanan Keliling 2 (dua) unit.
  - c. petugas Informasi;
  - d. nomor Antrian dengan monitor ;
  - e. media TV;
  - f. kotak kepuasan pelanggan;
  - g. CCTV;
  - h. infocus (kamera proyektor), screen projector;
  - i. scanner, Printer;

- j. komputer, Laptop;
- k. telepon, air, listrik;
- l. jaringan internet (Wi-fi);
- m. Genset
- n. meubelair;
- o. papan Informasi;
- p. buku standar pelayanan publik;
- q. brosur; leaflet;
- r. dan lainnya.

C. Kompetensi Pelaksana;

1. Kompetensi yang harus dimiliki oleh penyelenggara/petugas pelayanan;
  - a. disiplin;
  - b. profesional;
  - c. tanggung jawab;
  - d. jujur;
  - e. kerjasama;
  - f. prakarsa/Inisiatif;
  - g. loyal terhadap atasan.
2. Syarat jabatan yang harus dipenuhi :
  - a. eselon II (dua);
  - b. eselon III (tiga);
  - c. eselon IV (empat).
3. Klasifikasi formal / informal dan diklat :
  - a. Strata 2, Strata 1, Diploma 3 dan SLTA;
  - b. Diklat Pim II, III dan IV;
  - c. Diklat informal lainnya.

D. Pengawasan Internal;

Pengawasan internal dilaksanakan agar penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dan Pencatatan sipil sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan, untuk itu perlu ada pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan tatap muka terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas bawahan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan.

Pengawasan internal yang diberlakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yaitu :

1. Pengawasan melekat yang dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan setiap hari dengan penerapan SKP (Sasaran Kerja Pegawai).
2. Audit internal dilaksanakan oleh Tim Auditor dari Inspektorat Kabupaten Pasaman.

H. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;

Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan telah disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/pendapat/tanggapan, complaint/pengaduan dalam bentuk formulir saran, mengisi buku pengaduan, datang tatap muka, dan WhatsApp Call Center. Masukan masyarakat baik berupa informasi, saran, pendapat, tanggapan dan atau pengaduan

yang tertulis baik melalui surat maupun media elektronik harus disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab dengan menyebutkan nama, alamat dan identitas yang sah akan ditindaklanjuti/respon sesuai waktu yang telah ditetapkan.

E. Jumlah Pelaksana;

Dari 21 (dua puluh satu) ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dengan jumlah 6 (tiga) orang pelaksana/staf yang tersebar di Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, karena keterbatasan kuantitas pelaksana maka untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dinas telah menganggarkan biaya untuk 39 (tiga puluh sembilan) orang tenaga kontrak yang tersebar ke semua jenis pelayanan dan pekerjaan operasional pelayanan.

F. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;

Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan, ruang pelayanan dan petugas parkir, sehingga akan memberikan rasa aman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

G. Evaluasi Kinerja Pelaksana;

Pelaksanaan evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan dan Pencatatan sipil di lakukan melalui :

1) Evaluasi secara Vertikal

- a. Penilaian dari Ombudsman ;
- b. Pengawasan dan Penilaian dari Ditjen Dukcapil Kemendagri ;
- c. Penilaian dan Pengawasan dari MENPAN RB terhadap SINOVIK;
- d. Penilaian dan evaluasi dari Disdukcapil Provinsi;
- e. Evaluasi dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman;

2) Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Inspektorat Pasaman sebanyak 1 (satu) kali dalam setahun.

- 3) Pemberian Reward and Punishment yaitu untuk meningkatkan tertib administrasi, disiplin dan melakukan penilaian kinerja staf pelaksana setiap tahun, serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan Reward dan Punishment ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman dengan kriteria penilaian sebagai berikut;
- a. Disiplin;
  - b. Loyal terhadap atasan;
  - c. Tanggungjawab;
  - d. Jujur;
  - e. Kerjasama;
  - f. Prakasa/Inisiatif.

Penilaian dilaksanakan oleh Tim Inspektur Pelayanan diberikan setiap bulan untuk Tenaga Kontrak, untuk Punishment diberikan kepada personil yang melanggar aturan dan hasil penilaiannya diumumkan pada seluruh staf pada saat pelaksanaan apel pagi.

foto staf yang mendapatkan Reward akan di pasang di ruarvey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh bagian Organisasi Sekretariat Daerah yang dilaksanakan setahun sekali. SKM dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat. Dan kepuasan



masyarakat dapat dicapai apabila masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan atau diharapkan.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan 9 (sembilan) indikator adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan pelayanan;
- b. Prosedur pelayanan; c .Waktu pelayanan;
- d. Biaya/tarif pelayanan;
- e. Produk pelayanan;
- f. Kompetensi pelaksana; g .Perilaku pelaksana;
- h .Penanganan pengaduan, saran dan masukan; i.Sarana dan prasaran

## **V. MONITORING DAN EVALUASI**

Implementasi Standar Pelayanan Publik ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan Publik maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan. Adapun implementasi monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman melalui :

A. Monitoring;

B. Evaluasi;

- 1) Rapat Evaluasi untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil pelayanan terkait persyaratan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dan lain-lain;
- 2) Pemberian Reward and Punishment yaitu untuk meningkatkan tertib administrasi, disiplin dan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik, Penilaian dilaksanakan oleh Tim Inspektur Pelayanan setiap tiga bulan sekali dan hasil penilaiannya diumumkan pada saat pelaksanaan apel pagi serta foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan;
- 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- 4) Membuat laporan perkembangan data kependudukan Bupati Pasaman dan Gubernur Sumatera Barat setiap bulan.
- 5) Membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dilaksanakan setiap tahun;

## VI. PENUTUP

Memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh masyarakat menjadi sebuah keniscayaan yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Sebagai Organisasi yang berada pada garis depan pelayanan maka Komitmen dalam memberikan pelayanan sudah tidak bisa ditawar lagi.

Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman harus diketahui atau diinformasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat juga ikut melakukan pengawasan apabila terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelayanan.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini merupakan upaya untuk mengubah stigma masyarakat bahwa pelayanan Pemerintah yang diberikan tidak transparan, akuntabel, efektif, cepat, adil, tepat waktu.

Melalui Standar Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima serta mewujudkan citra aparatur Pemerintah dibidang pelayanan kependudukan dan pencatatan Sipil dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Demikian dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Ditetapkan di Lubuk Sikaping Pada  
tanggal 1 Maret 2022

