



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Ahmad Sood Nomor 25 Telp/Fax. (0561) 583047 – 583046
Email : dukcapil@kalbarprov.go.id Website : <https://dukcapil.kalbarprov.go.id>
Pontianak

Kode Pos 78116

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR: 6/DISDUKCAPIL/2022

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR 38 TAHUN 2021
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa adanya perubahan Struktur Organisasi sehubungan dengan penyetaraan jabatan, maka dipandang perlu menetapkan Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat Nomor 38 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perbuahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5-71, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Gubernur Nomor 149 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 149).

MEMUTUSKAN :

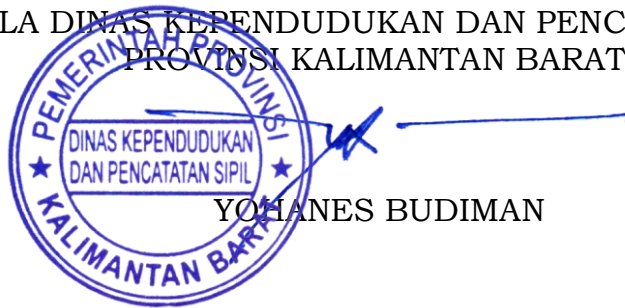
Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
- 1) Konsultasi;
 - 2) Informasi, Verifikasi dan Pemanfaatan Data Kependudukan;
 - 3) Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain; dan
 - 4) Penyediaan Narasumber.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 3 Januari 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



YOHANES BUDIMAN

LAMPIRAN

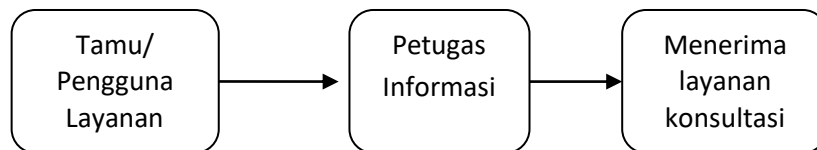
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 6/DISDUKCAPIL/2022

TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT NOMOR 38 TAHUN
2021 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

Service Delivery

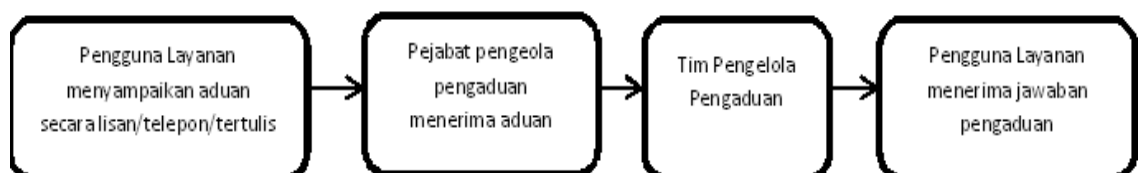
1. Persyaratan
 - a. Membawa surat tugas; atau
 - b. Membawa dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; atau
 - c. Menggunakan tanda pengenal/membawa identitas; atau
 - d. Datang langsung.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

- a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;
 - b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;
 - c. Menerima Informasi dari Petugas; dan
 - d. Menerima layanan konsultasi dari Sekretariat/Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk/Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil/Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan/Bidang Kelembagaan sesuai dengan perihal yang akan dikonsultasikan.
3. Jangka Waktu Penyelesaian
Administrasi : 15 s.d. 30 Menit
Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
 4. Biaya (tarif)
Gratis
 5. Produk Pelayanan
Pelayanan Konsultasi
 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - 3) Telepon : (0561) 583047;
 - 4) Faximile : (0561) 583046;
 - 5) Nomor Whatsapp : 0812 5024 8510 atau 0811 574 1414;
 - 6) Email : dukcapil@kalbarprov.go.id; dan
 - 7) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id).

b. Alur Penanganan Pengaduan :



- c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
 - 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
 - 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
 - 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

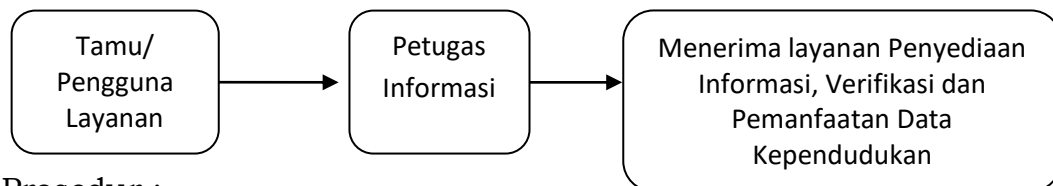
1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perbuahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5-71, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
 - e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - f. Peraturan Gubernur Nomor 149 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 149).
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
 - a. Halaman parkir;
 - b. Ruang tunggu/kursi tamu;
 - c. Ruang pelayanan berpendingin udara;
 - d. Ruang sholat;
 - e. Ruang laktasi/ibu menyusui;
 - f. Toilet;
 - g. Telepon;
 - h. Wifi;
 - i. Minuman dan makanan ringan (kondisional);
 - j. Komputer dan printer; dan
 - k. Seperangkat alat tulis.
3. Kompetensi Pelaksana
 - a. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;
 - b. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan
 - c. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.

4. Pengawasan Internal
 - a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang; dan
 - b. Supervisi atasan langsung.
5. Jumlah Pelaksana
21 (dua puluh satu) orang.
6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Pelayanan dilaksanakan di ruang Rapat Sekretariat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kasubbag, Kasi dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
 - b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
 - c. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

**STANDAR PELAYANAN
PENYEDIAAN INFORMASI, VERIFIKASI DAN PEMANFAATAN
DATA KEPENDUDUKAN**

Service Delivery

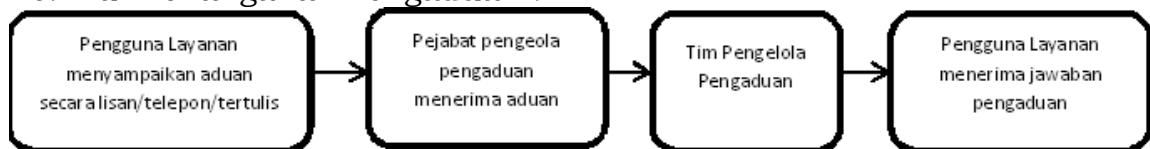
1. Persyaratan
 - a. Membawa surat tugas; atau
 - b. Menggunakan tanda pengenal/membawa identitas; atau
 - c. Datang langsung.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

- a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;
 - b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;
 - c. Menerima Informasi dari Petugas; dan
 - d. Menerima layanan Penyediaan Informasi, Verifikasi dan Pemanfaatan Data Kependudukan dari Sekretariat/Bidang Fasilitas Pendaftaran Penduduk/Bidang Fasilitas Pencatatan Sipil/Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan/Bidang Kelembagaan.
3. Jangka Waktu Penyelesaian
Administrasi : 15 s.d. 30 Menit
Pelayanan : Dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat
 4. Biaya (tarif)
Gratis
 5. Produk Pelayanan
Penyediaan Informasi, Verifikasi dan Pemanfaatan Data Kependudukan
 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - 3) Telepon : (0561) 583047;
 - 4) Faximile : (0561) 583046;
 - 5) Nomor Whatsapp : 0812 5024 8510 atau 0811 574 1414;
 - 6) Email : dukcapil@kalbarprov.go.id; dan
 - 7) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id).

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perbuahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5-71, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
 - e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - f. Peraturan Gubernur Nomor 149 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 149).
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
 - a. Halaman parkir;
 - b. Ruang tunggu/kursi tamu;
 - c. Ruang pelayanan berpendingin udara;
 - d. Ruang sholat;
 - e. Ruang laktasi/ibu menyusui;
 - f. Toilet;
 - g. Telepon;
 - h. Wifi;
 - i. Minuman dan makanan ringan (kondisional);
 - j. Komputer dan printer; dan
 - k. Seperangkat alat tulis.
3. Kompetensi Pelaksana
 - a. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;
 - b. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan
 - c. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
4. Pengawasan Internal
 - a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang; dan
 - b. Supervisi atasan langsung.
5. Jumlah Pelaksana
21 (dua puluh satu) orang.
6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Pelayanan dilaksanakan di ruang Rapat Sekretariat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kasubbag, Kasi dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
 - b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
 - c. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

STANDAR PELAYANAN

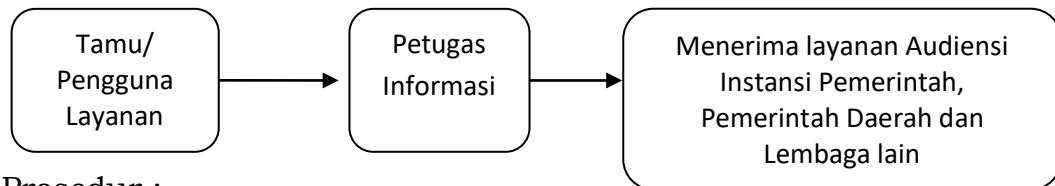
AUDIENSI INSTANSI PEMERINTAH, PEMERINTAH DAERAH DAN LEMBAGA LAIN

Service Delivery

1. Persyaratan

- Menyampaikan surat permohonan audiensi tertulis ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat, yang berisi :
 - Tujuan audiensi secara jelas;
 - Waktu pelaksanaan audiensi; dan
 - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi.
- Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat menyampaikan permohonan audiensi secara jelas disertai kartu identitas yang jelas.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

- a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;
 - b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;
 - c. Menerima Informasi dari Petugas; dan
 - d. Menerima layanan Audiensi dari Sekretariat/Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk/Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil/Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan/Bidang Kelembagaan.
- #### 3. Jangka Waktu Penyelesaian

Administrasi : 15 s.d. 30 Menit

- Pelayanan : - Informasi/jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak waktu permohonan audiensi diterima oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.
- Surat jawaban/balasan permohonan audiensi akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.

4. Biaya (tarif)

Gratis

5. Produk Pelayanan

Pertemuan audiensi dengan pejabat/pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat untuk melakukan pembahasan terkait topik yang disampaikan

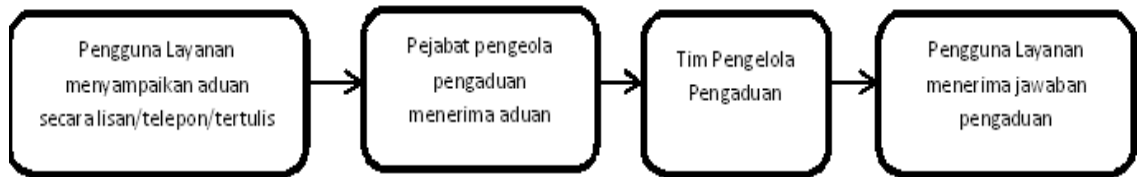
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
- 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
- 3) Telepon : (0561) 583047;
- 4) Faximile : (0561) 583046;

- 5) Nomor Whatsapp : 0812 5024 8510 atau 0811 574 1414;
- 6) Email : dukcapil@kalbarprov.go.id; dan
- 7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id).

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perbuahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5-71, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
- e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- f. Peraturan Gubernur Nomor 149 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 149).

2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- a. Halaman parkir;
- b. Ruang tunggu/kursi tamu;
- c. Ruang pelayanan berpendingin udara;
- d. Ruang sholat;
- e. Ruang laktasi/ibu menyusui;
- f. Toilet;
- g. Telepon;
- h. Wifi;
- i. Minuman dan makanan ringan (kondisional);

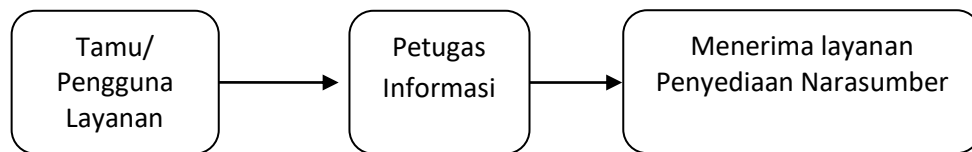
- j. Komputer dan printer; dan
 - k. Seperangkat alat tulis.
3. Kompetensi Pelaksana
 - a. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;
 - b. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan
 - c. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
 4. Pengawasan Internal
 - a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang; dan
 - b. Supervisi atasan langsung.
 5. Jumlah Pelaksana
21 (dua puluh satu) orang.
 6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Pelayanan dilaksanakan di ruang Rapat Sekretariat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kasubbag, Kasi dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
 - b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
 - c. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER

Service Delivery

1. Persyaratan
 - a. Menyampaikan surat permintaan/permohonan narasumber/asistensi/bimbingan teknis tertulis ditujukan kepada kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Provinsi Kalimantan Barat yang berisi :
 - Materi
 - Tempat dan waktu pelaksanaan
 - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi
 - b. Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Provinsi Kalimantan Barat dan menyampaikan permohonan audiensi secara jelas disertai kartu identitas yang jelas.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

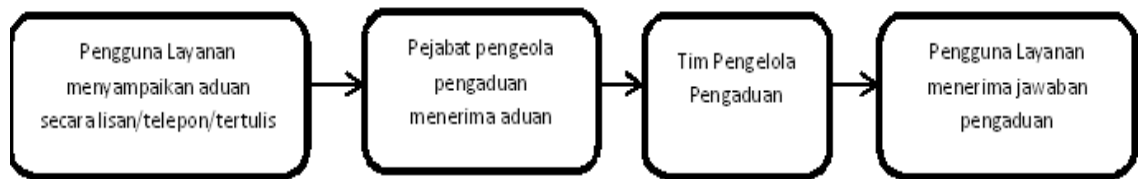


Prosedur :

- a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;
 - b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;
 - c. Menerima Informasi dari Petugas; dan
 - d. Menerima layanan Audiensi dari Sekretariat/Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk/Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil/Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan/Bidang Kelembagaan.
3. Jangka Waktu Penyelesaian
Administrasi : 15 s.d. 30 Menit
Pelayanan : - Informasi/jawaban dapat tidaknya dipenuhi permintaan narasumber disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan/permintaan narasumber diterima oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - Jawaban/balasan permohonan/permintaan narasumber akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Biaya (tarif)
Gratis
 5. Produk Pelayanan
Asistensi disertai dengan Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi
 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - 3) Telepon : (0561) 583047;
 - 4) Faximile : (0561) 583046;
 - 5) Nomor Whatsapp : 0812 5024 8510 atau 0811 574 1414;

- 6) Email : dukcapil@kalbarprov.go.id; dan
- 7) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id).

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perbuahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5-71, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
- e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- f. Peraturan Gubernur Nomor 149 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 149).

2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- a. Halaman parkir;
- b. Ruang tunggu/kursi tamu;
- c. Ruang pelayanan berpendingin udara;
- d. Ruang sholat;
- e. Ruang laktasi/ibu menyusui;
- f. Toilet;
- g. Telepon;
- h. Wifi;
- i. Minuman dan makanan ringan (kondisional);
- j. Komputer dan printer; dan
- k. Seperangkat alat tulis.

3. Kompetensi Pelaksana
 - a. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;
 - b. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan
 - c. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
4. Pengawasan Internal
 - a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang; dan
 - b. Supervisi atasan langsung.
5. Jumlah Pelaksana
21 (dua puluh satu) orang.
6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Pelayanan dilaksanakan di ruang Rapat Sekretariat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kasubbag, Kasi dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
 - b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
 - c. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



YOHANES BUDIMAN