

## STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

A		
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Administrasi	a. Pertanyaan permasalahan pengaduan tentang pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR     A[Pertanyaan Pengaduan permasalahan pelayanan] --&gt; B[Berkas diproses oleh Pejabat Pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Jawaban atas pertanyaan pengaduan pelayanan]           </pre>
3.	Jangka Waktu pelayanan	2 hari 30 menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis tidak dipungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Permasalahan Pelayanan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a. HP : 0811 5674776 b. Website : <a href="http://disdukcapil.kayongutarakab.go.id">http://disdukcapil.kayongutarakab.go.id</a> c. E-mail : disdukcapil_kku@yahoo.com d. Fanspage : Disdukcapil KKU

B		
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013 b. UU No.12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia c. PP No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan PP No.102 Tahun 2012 d. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Perpres No.96 Tahun 2018 e. Permendagri No.11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Permendagri No.96 Tahun 2019 f. Permendagri No.19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pendaftaran Penduduk sebagaimana telah diubah dengan Permendagri No.109 Tahun 2019 g. Permendagri No.9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan Permendagri No. 8 Tahun 2016 h. Permendagri No.25 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan SIAK i. Permendagri No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring j. Permendagri No.53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk k. Perda Kabupaten Kayong Utara No.26 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, dan Komputer

3.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 3 (tiga) orang CS</li> <li>b. 1 (satu) orang Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>c. Tim Penjawab Aduan</li> </ul>
4.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>b. Memahami Peraturan Pemerintah tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>c. Memahami Peraturan Presiden tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>d. Memahami Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>e. Memahami Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara tentang Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>f. Mampu mengoperasikan Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)</li> </ul>
5.	Pengawasan Internal	Monitoring Kasi Pelayanan Kependudukan, Kepala Bidang, Sekretaris, dan Kepala Dinas
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Maklumat Pelayanan</li> <li>b. SOP Pelayanan</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Maklumat Pelayanan</li> <li>d. SOP Pelayanan</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengarahan dari Kepala Dinas</li> <li>b. Rapat Evaluasi Staf 1 (satu) minggu sekali</li> <li>c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ul>