

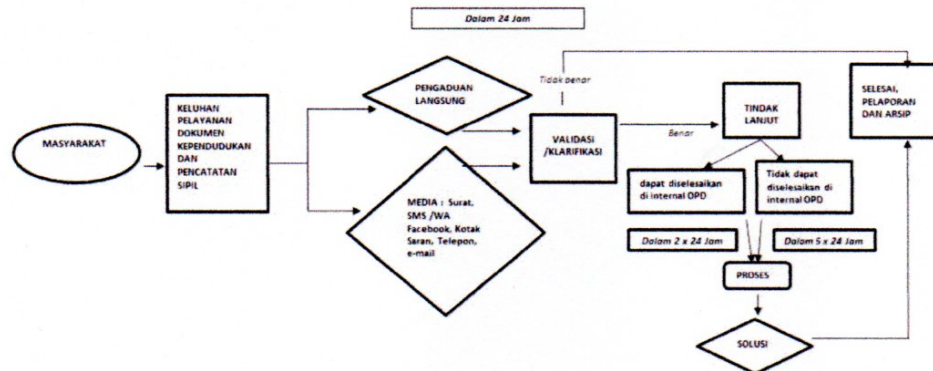
**PELAYANAN KONSULTASI DAN INFORMASI MELALUI MEDIA SOSIAL
(WhatsApp, Instagram, Facebook, Youtube, Website)**

Service Delivery

1.	Persyaratan
	PELAYANAN KONSULTASI DAN INFORMASI MELALUI MEDIA SOSIAL a. Identitas diri. b. Materi Konsultasi dan informasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan konsultasi dan informasi melalui kanal media sosial] --> B[Admin Medsos mendapatkan notifikasi] B --> C[Admin menerima konsultasi dan informasi dari media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil] C --> D[Admin memverifikasi dan menindaklanjuti pesan atau komentar terkait konsultasi dan informasi] D --> E[Pemohon Menunggu konsultasi dan informasi di Proses] E --> F[Pemohon menerima Jawaban atas tindak lanjut konsultasi dan informasi] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	60 menit sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya / Tarif
	Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan
	Hasil Tindak lanjut Konsultasi dan informasi seputar pelayanan adminduk
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	Penyampaian pengaduan : a. Pengaduan langsung, melalui : - Tatap muka langsung kepada petugas layanan pengaduan : • Ya' Agustino, S.K.M : HP (085252 136 135) • Rasih Winarni, A.Md : HP (082351 191 088) b. Pengaduan melalui media : - Kotak Saran - e-mail : disdukcapil@kayongutarakab.go.id - Melalui surat : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kayong Utara Jl. Bhayangkara Kode Pos 78852 - WA Konsultasi : 08115674776 - Instagram : disdukcapilkku - Facebook : disdukcapil.kku

- Youtube : disdukcakilku
- Website : <http://disdukcakil.kayongutarakab.go.id>

Alur Penanganan Pengaduan :



Manufacturing

7. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
 - b. UU No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - c. UU No.19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
 - 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
 - e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
 - f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
 - g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan
 - h. Perda Kabupaten Kayong Utara No.6 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara No. 26 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

8.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas
	1) Front Office : a. Loker Penerimaan b. Loker Penyerahan c. Ruang/Tempat Layanan Informasi 2) Sarana dan Prasarana : a. Halaman Parkir Roda 4 b. Tempat Parkir Roda 2 c. Sarana berkebutuhan khusus (jalur khusus, parkir, toilet) d. Alat berkebutuhan khusus (kursi roda) e. Ruang Tunggu umum dan Ruang tunggu Prioritas f. Ruang Laktasi dan Bermain Anak g. Fotocopy h. Kantin i. Musholla j. Ruang konsultasi dan pengaduan k. Ruang Rapat l. Gudang Arsip 3) Fasilitas Pendukung : a. Formulir b. Petunjuk Arah Lokasi (Denah ruangan) c. Personal Computer, Printer dan Scanner d. Printer Cetak KTP-el (Printer Fargo) e. Printer Cetak KIA (Printer Evolis) f. Mesin/sistem antrian g. Monitor antrian h. CCTV i. Alat Pengukur Kepuasan Layanan j. Laman website/e-mail, facebook, instagram k. Alat Pemadam Kebakaran l. Pendingin ruangan m. Kursi Tunggu n. wastafel o. Brosur/leaflet p. Banner q. Televisi r. Jaringan Wifi gratis s. Atribut Pelaksana Layanan t. Fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan 4) Sarpras Pendukung Pelayanan Dokumen Adminduk : a. Ruang Server b. Server c. Jaringan VPN d. Jaringan Internet e. Aplikasi Konsolidasi, SIAK, Pendaftaran

	f. Smartphone (HP) Konsultasi g. Fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan
9.	Kompetensi Pelaksana
	a. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa sopan dan santun) b. Menguasai standar Operasional Prosedur c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum, keterbukaan informasi publik serta informasi dan transaksi elektronik d. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik f. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien g. Mampu mengoperasikan komputer h. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan aplikasi lainnya. i. Menguasai dan mampu mengoperasikan akun sosial media.
10.	Pengawasan Internal
	a. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting b. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas c. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen kependudukan dan atau rapat Tim Teknis serta melaporkan kepada Kepala Dinas.
11.	Jumlah Pelaksana
	a. 1 (Satu) orang Admin Medsos b. 2 (2) orang Pengelola Konsultasi dan Pengaduan c. 1 (satu) orang Kepala Bidang Pelayanan Adminduk
12.	Jaminan Pelaksanaan
	a. Maklumat Pelayanan b. Pakta Integritas c. Motto Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Penerbitan produk pelayanan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan b. Kerahasiaan terjamin c. Dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan produk pelayanan, pemohon dapat mengajukan permohonan penggantian dengan melampirkan bukti yang rusak atau surat keterangan kehilangan dari Kepolisian, selanjutnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara dapat menerbitkan kembali d. Dalam hal terjadi kekeliruan atau kesalahan penerbitan produk pelayanan,

	maka akan ditinjau kembali berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan
	a. Rapat koordinasi dan Evaluasi secara rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan b. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 (enam) bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. c. Tindak lanjut rekomendasi atas evaluasi kinerja pelayanan