

STANDAR PELAYANAN

MELALUI WHATSAPP DUKCAPIL

PADA DISDUKCAPIL KOTA PAYAKUMBUH



TAHUN 2020



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Jambu Kel. Kotokociak Kubu Tapakrajo Telp. (0752) 94522 Payakumbuh

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PAYAKUMBUH
NOMOR : 477/39.A/SK-DKPS/2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PADA MASA PANDEMI COVID-19
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PAYAKUMBUH

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PAYAKUMBUH,

- 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi COVID-19 dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5038) ;
2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615) ;
4. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 25 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh;
5. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 36 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 Melalui Layanan Whatsapp Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 melalui Layanan Whatsapp Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruang lingkup :
1. Penerbitan kartu keluarga (KK) karena pecah KK / penambahan anggota KK;
 2. Penerbitan kartu keluarga (KK) karena perubahan data;
 3. Penerbitan kartu keluarga (KK) untuk yang belum terdata;
 4. Penerbitan kartu keluarga (KK) karena hilang/rusak;
 5. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) baru;
 6. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) karena pindah datang;
 7. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) karena hilang/rusak;
 8. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) karena pindah datang dari luar negeri;
 9. Penerbitan surat keterangan pindah antar kelurahan dalam satu kecamatan;
 10. Penerbitan surat keterangan pindah antar kecamatan dalam kota;
 11. Penerbitan surat keterangan pindah ke luar kota;
 12. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran;
 13. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian;
 14. Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan;
 15. Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perkawinan;
 16. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian;
 17. Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perceraian;
 18. Pencatatan pengangkatan anak;
 19. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan anak;
 20. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengesahan anak;
 21. Pencatatan perubahan nama;
 22. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan dan;
 23. Legalisasi dokumen kependudukan;
 24. Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT;
 25. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas;
 26. Penerbitan kartu identitas anak (KIA).
- KETIGA : Permohonan pengajuan penerbitan dokumen kependudukan melalui pelayanan WHATSAPP Dukcapil Kota Payakumbuh dilakukan pada jam kerja layanan setiap hari kerja melalui nomor :

a.	Pelayanan penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk (Kartu Keluarga/KTP-el/KIA/Surat Pindah)	0856 6897 2877
b.	Pelayanan penerbitan Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran/Akta Kematian/Akta Pencatatan Sipil Lainnya)	0856 6897 2778
c.	Pelayanan pengaduan NIK untuk keperluan BPJS/Perbankan/dll	0856 6897 2779

KEEMPAT

: 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;

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Payakumbuh
pada tanggal 26 Maret 2020

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PAYAKUMBUH,**



YUNIDA FATWA, S.Sos., M.Si.
NIP. 19670601 198809 2 001

LAMPIRAN :

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA PAYAKUMBUH
NOMOR TAHUN 2020
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
MELALUI LAYANAN WHATSAPP DUKCAPIL

**PENERBITAN DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI COVID-19
MELALUI LAYANAN WHATSAPP DUKCAPIL KOTA PAYAKUMBUH**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Uraian
1.	Jenis Layanan	Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Whatsapp Dukcapil Kota Payakumbuh
2.	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan b. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan c. Peraturan Pelaksanaan Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan d. Peraturan Pelaksanaan Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan PP Nomor 37 tahun 2007 Tentang aturan pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 Tentang Blangko Kartu Keluarga, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil j. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
3.	Persyaratan	a. Pemohon menghubungi nomor yang tertera sesuai jenis layanan yang dibutuhkan dengan mengetik : <ul style="list-style-type: none"> • DAFTAR KK • DAFTAR KTP-el • DAFTAR KIA • DAFTAR SURAT PINDAH • DAFTAR KELAHIRAN • DAFTAR KEMATIAN • DAFTAR AKTA LAINNYA • DAFTAR PENGADUAN NIK b. Pemohon melengkapi berkas persyaratan sesuai dengan persyaratan dokumen kependudukan yang

		<p>telah ditetapkan pada Standar Pelayanan Nomor : 477/11.A/SK-DKPS/2019;</p> <p>c. Dokumen yang difoto/scan adalah dokumen asli, kami tidak melayani foto/scan dari dokumen fotokopi;</p> <p>d. Setelah melengkapi berkas, dikirim ke nomor WHATSAPP yang tertera di atas;</p> <p>e. Permohonan diproses oleh petugas;</p> <p>f. Petugas akan memberi informasi jika dokumen kependudukannya sudah selesai diproses;</p> <p>g. Untuk pengambilan dokumen yang sudah selesai, pemohon harus menyerahkan berkas persyaratan asli yang telah diupload.</p>
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirim foto berkas permohonan penerbitan dokumen adminduk lewat Layanan Whastapp Dukcapil Kota Payakumbuh 2. Operator Whatsapp menerima dan mencetak foto berkas permohonan penerbitan dokumen adminduk (KK/KTP-el/Surat Pindah/KIA/Akta Pencatatan Sipil), mencatat pada buku register kemudian memberikan konfirmasi kepada pemohon (jika berkas lengkap akan diteruskan ke petugas entri atau jika berkas tidak lengkap akan dikonfirmasi kepada pemohon) 3. Operator (entry dan cetak) menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan penerbitan dokumen adminduk, di entri dan dilakukan cetak draf dokumen untuk kemudian diteruskan ke Petugas Verifikasi 4. Petugas Verifikasi menerima dan memverifikasi berkas penerbitan dokumen adminduk untuk kemudian diserahkan kembali ke operator untuk dilakukan pengajuan validasi ke pada kasi pelayanan 5. Operator (entry dan cetak) menerima berkas yang telah diverifikasi petugas verifikasi untuk kemudian melakukan pengajuan valisasi secara elektronik kepada Kasi Pelayanan 6. Kasi Pelayanan melakukan validasi draf dokumen secara elektronik 7. Operator (entry dan cetak) mengajukan proses TTE kepada Kepala Dinas 8. Kepala Dinas Persetujuan TTE oleh Kadis 9. Operator (entry dan cetak) mencetak dokumen adminduk pemohon dan menyerahkan dokumen dimaksud beserta berkas kelengkapannya kepada operator whatsapp 10. Operator Whatsapp menerima dokumen adminduk beserta berkas kelengkapannya dari operator cetak kemudian memberikan konfirmasi kepada pemohon bahwa dokumen adminduknya sudah dapat diambil ke Disdukcapil melalui petugas distribusi 11. Petugas Distribusi menyerahkan dokumen adminduk kepada pemohon serta menerima dokumen permohonan penerbitan asli dari pemohon 12. Pemohon menerima dokumen adminduk dari petugas pendistribusian dokumen adminduk
5.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
6.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
7.	Produk Pelayanan	Dokumen Administrasi Kependudukan

8.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com 2. Telepon ke nomor 0752-94522 (jam kerja 07.30 – 16.00 wib) 3. Facebook : Disdukcapil Kota Payakumbuh 4. Instagram : Disdukcapil Kota Payakumbuh 5. Kotak saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan.
----	-------------------------------------	--

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	Blangko Dokumen Administrasi Kependudukan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Komputer : 1 unit Printer : 1 unit Jaringan : 1 unit AC : 1 unit
2.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan;
3.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi PIAK, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan Kepala Dinas
4.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2 orang; 2. Petugas Pelayanan/operator 6 orang; 3. Petugas Verifikasi dan Validasi 3 orang; 4. Penandatangan dokumen 1 orang;
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Dokumen Administrasi Kependudukan sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.