



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Achmad So'od No. 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 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat tentang 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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;
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 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 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
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 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 86 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 87).

MEMUTUSKAN :

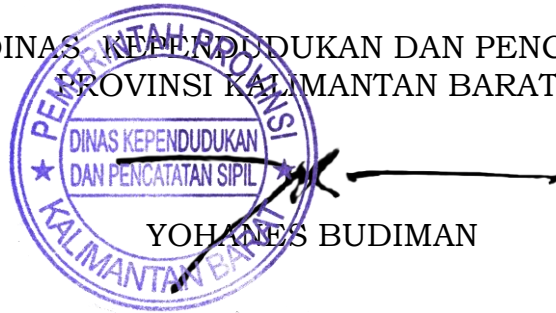
Menetapkan :

- 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 : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA : 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 21 Mei 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

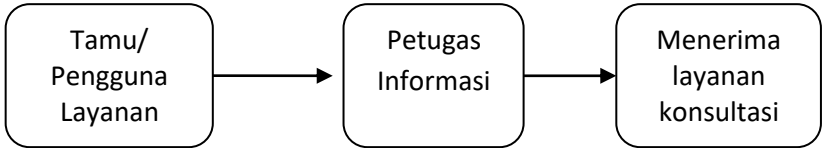
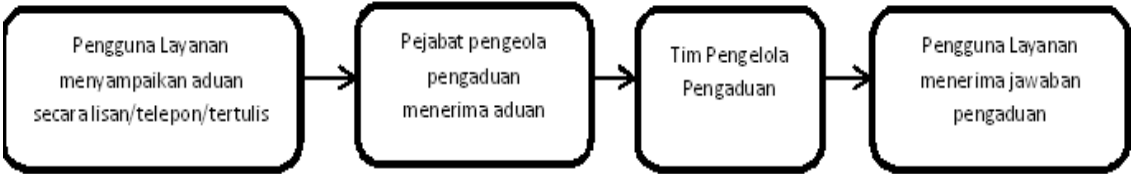


YOHANES BUDIMAN

Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Provinsi Kalimantan Barat  
Nomor : 38 Tahun 2021  
Tanggal : 21 Mei 2021

### STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

*Service Delivery*

|    |   |
|----|---|
| 1. | Persyaratan   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membawa surat tugas; atau</li> <li>b. Membawa dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; atau</li> <li>c. Menggunakan tanda pengenal/membawa identitas; atau</li> <li>d. Datang langsung.</li> </ul>  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  |
|    |  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan konsultasi]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas; dan</li> <li>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.</li> </ul>  |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian   |
|    | Administrasi : 15 s.d. 30 Menit<br>Konsultasi : Sesuai materi konsultasi  |
| 4. | Biaya (tarif)   |
|    | Gratis  |
| 5. | Produk Pelayanan  |
|    | Pelayanan Konsultasi  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon : (0561) 583047;</li> <li>4) Faximile : (0561) 583046;</li> <li>5) Nomor Whatsapp : 0812 5024 8510</li> <li>6) Email : <a href="mailto:dukcapil@kalbarprov.go.id">dukcapil@kalbarprov.go.id</a>; dan</li> <li>7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>).</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :</li> </ul>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol> |
|--|---|

*Manufacturing*

|    |  |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. 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 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);</li> <li>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</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 86 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 87).</li> </ol> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Halaman parkir;</li> <li>b. Ruang tunggu/kursi tamu;</li> <li>c. Ruang pelayanan berpendingin udara;</li> <li>d. Ruang sholat;</li> <li>e. Ruang laktasi/ibu menyusui;</li> <li>f. Toilet;</li> <li>g. Telepon;</li> <li>h. Wifi;</li> <li>i. Minuman dan makanan ringan (kondisional);</li> <li>j. Komputer dan printer; dan</li> <li>k. Seperangkat alat tulis.</li> </ol>   |

|    |   |
|----|---|
| 3. | Kompetensi Pelaksana  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;</li> <li>b. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan</li> <li>c. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ul>   |
| 4. | Pengawasan Internal   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang; dan</li> <li>b. Supervisi atasan langsung.</li> </ul>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana  |
|    | 21 (dua puluh satu) orang.  |
| 6. | Jaminan Pelayanan   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>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.</li> </ul>   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruang Rapat Sekretariat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kasubbag, Kasi dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>c. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul> |

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

*Service Delivery*

|    |   |
|----|---|
| 1. | Persyaratan   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membawa surat tugas; atau</li> <li>b. Menggunakan tanda pengenal/membawa identitas; atau</li> <li>c. Datang langsung.</li> </ul>  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  |
|    | <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Penyediaan Informasi, Verifikasi dan Pemanfaatan Data Kependudukan]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas; dan</li> <li>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.</li> </ul>   |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian   |
|    | Administrasi : 15 s.d. 30 Menit<br>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  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon : (0561) 583047;</li> <li>4) Faximile : (0561) 583046;</li> <li>5) Nomor Whatsapp : 0812 5024 8510</li> <li>6) Email : <a href="mailto:dukcapil@kalbarprov.go.id">dukcapil@kalbarprov.go.id</a>; dan</li> <li>7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>).</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :                         <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul> |

Manufacturing

|    |  |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. 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 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);</li> <li>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</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 86 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 87).</li> </ul> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Halaman parkir;</li> <li>b. Ruang tunggu/kursi tamu;</li> <li>c. Ruang pelayanan berpendingin udara;</li> <li>d. Ruang sholat;</li> <li>e. Ruang laktasi/ibu menyusui;</li> <li>f. Toilet;</li> <li>g. Telepon;</li> <li>h. Wifi;</li> <li>i. Minuman dan makanan ringan (kondisional);</li> <li>j. Komputer dan printer; dan</li> <li>k. Seperangkat alat tulis.</li> </ul>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;</li> <li>b. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan</li> <li>c. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ul>  |
| 4. | Pengawasan Internal  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang; dan</li> <li>b. Supervisi atasan langsung.</li> </ul>   |

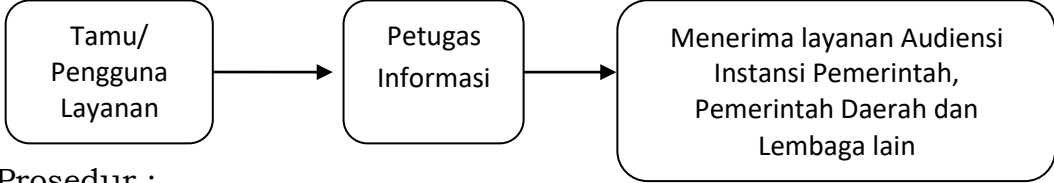


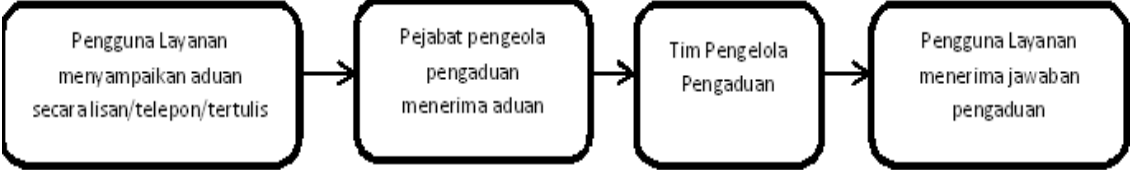
|    |   |
|----|---|
| 5. | Jumlah Pelaksana  |
|    | 21 (dua puluh satu) orang.  |
| 6. | Jaminan Pelayanan   |
|    | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan<br>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan 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<br>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;<br>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan<br>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. | <p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan surat permohonan audiensi tertulis ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat, yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tujuan audiensi secara jelas;</li> <li>– Waktu pelaksanaan audiensi; dan</li> <li>– Nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</li> </ul> </li> <li>• 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.</li> </ul>   |
| 2. | <p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga lain]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas; dan</li> <li>d. Menerima layanan Audiensi dari Sekretariat/Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk/Bidang Fasilitasi Pencatatan Sipil/Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan/Bidang Kelembagaan.</li> </ol> |
| 3. | <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Administrasi : 15 s.d. 30 Menit</p> <p>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.</p> <p>- Surat jawaban/balasan permohonan audiensi akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat.</p>  |
| 4. | <p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>   |
| 5. | <p>Produk Pelayanan</p> <p>Pertemuan audiensi dengan pejabat/pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat untuk melakukan pembahasan terkait topik yang disampaikan</p>  |
| 6. | <p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon : (0561) 583047;</li> </ol> </li> </ol>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>4) Faximile : (0561) 583046;<br/>                     5) Nomor Whatsapp : 0812 5024 8510<br/>                     6) Email : dukcapil@kalbarprov.go.id; dan<br/>                     7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id).</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre>                     graph LR                     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan]                     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]                     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]                     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol> |
|--|--|

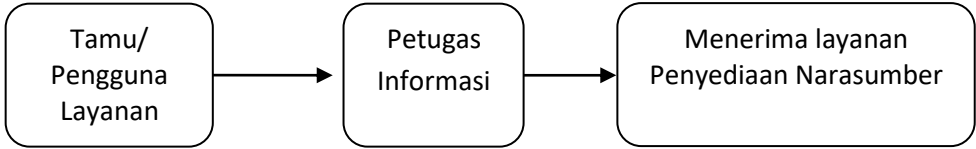
*Manufacturing*

|    |  |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. 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 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);</li> <li>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</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 86 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 87).</li> </ol> |

|    |   |
|----|---|
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Halaman parkir;</li> <li>b. Ruang tunggu/kursi tamu;</li> <li>c. Ruang pelayanan berpendingin udara;</li> <li>d. Ruang sholat;</li> <li>e. Ruang laktasi/ibu menyusui;</li> <li>f. Toilet;</li> <li>g. Telepon;</li> <li>h. Wifi;</li> <li>i. Minuman dan makanan ringan (kondisional);</li> <li>j. Komputer dan printer; dan</li> <li>k. Seperangkat alat tulis.</li> </ul>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;</li> <li>b. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan</li> <li>c. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ul>   |
| 4. | Pengawasan Internal   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang; dan</li> <li>b. Supervisi atasan langsung.</li> </ul>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana  |
|    | 21 (dua puluh satu) orang.  |
| 6. | Jaminan Pelayanan   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>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.</li> </ul>   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruang Rapat Sekretariat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kasubbag, Kasi dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>c. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul> |

**STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER**

*Service Delivery*

|    |   |
|----|---|
| 1. | <p>Persyaratan</p> <p>a. Menyampaikan surat permintaan/permohonan narasumber/asistensi/bimbingan teknis tertulis ditujukan kepada kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Provinsi Kalimantan Barat yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi</li> <li>- Tempat dan waktu pelaksanaan</li> <li>- Nomor kontak personal yang dapat dihubungi</li> </ul> <p>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.</p>  |
| 2. | <p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Penyediaan Narasumber]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>c. Menerima Informasi dari Petugas; dan</li> <li>d. Menerima layanan Audiensi dari Sekretariat/Bidang Fasilitas Pendaftaran Penduduk/Bidang Fasilitas Pencatatan Sipil/Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan/Bidang Kelembagaan.</li> </ol> |
| 3. | <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Administrasi : 15 s.d. 30 Menit</p> <p>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.</p> <p>- Jawaban/balasan permohonan/permintaan narasumber akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p>  |
| 4. | <p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>  |
| 5. | <p>Produk Pelayanan</p> <p>Asistensi disertai dengan Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi</p>   |
| 6. | <p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon : (0561) 583047;</li> <li>4) Faximile : (0561) 583046;</li> </ol>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>5) Nomor Whatsapp : 0812 5024 8510<br/>         6) Email : <a href="mailto:dukcapil@kalbarprov.go.id">dukcapil@kalbarprov.go.id</a>; dan<br/>         7) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>).</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; dan</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol> |
|--|--|

*Manufacturing*

|    |  |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. 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 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);</li> <li>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</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 86 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 87).</li> </ol> |

|    |   |
|----|---|
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Halaman parkir;</li> <li>b. Ruang tunggu/kursi tamu;</li> <li>c. Ruang pelayanan berpendingin udara;</li> <li>d. Ruang sholat;</li> <li>e. Ruang laktasi/ibu menyusui;</li> <li>f. Toilet;</li> <li>g. Telepon;</li> <li>h. Wifi;</li> <li>i. Minuman dan makanan ringan (kondisional);</li> <li>j. Komputer dan printer; dan</li> <li>k. Seperangkat alat tulis.</li> </ul>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi;</li> <li>b. Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan</li> <li>c. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.</li> </ul>   |
| 4. | Pengawasan Internal   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang; dan</li> <li>b. Supervisi atasan langsung.</li> </ul>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana  |
|    | 21 (dua puluh satu) orang.  |
| 6. | Jaminan Pelayanan   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>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.</li> </ul>   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruang Rapat Sekretariat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid, Kasubbag, Kasi dan pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>c. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul> |

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal 21 Mei 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



YOHANES BUDIMAN