

Lampiran : SK Kepala Dinas DUKCAPII No. 40/ 2021  
 Tanggal : 16 Juli 2021  
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Tahun 2021  
 Nomor Urut : 24

**STANDAR PELAYANAN PELAYANAN PENGADUAN ADMINDUK**

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan Pengaduan memenuhi syarat berupa: a. Nama lengkap pemohon b. NIK c. No KK d. Email e. No HP f. Isi Aduan g. Kartu Keluarga h. KTP-El i. Dokumen yang bermasalah
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<b>Pelayanan Pengaduan secara Luring :</b> a. Pemohon mengajukan permohonan langsung ke Disdukcapil Bantul dengan antrian loket G (Loket Pengaduan) b. Petugas memverifikasi dan memproses aduan pemohon c. Petugas mengentri sebagai rekap berupa data pemohon, aduan dan penyelesaiannya d. Petugas menyampaikan penyelesaian ke pemohon  <b>Pelayanan Pengaduan secara Daring:</b> a. Pemohon mengajukan permohonan melalui WA/Email b. Petugas membuka memverifikasi dan memproses aduan pemohon c. Petugas mengentri sebagai rekap berupa data pemohon, aduan dan d. Petugas membalas aduan melalui WA/Email
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak syarat dinyatakan lengkap oleh Petugas, kecuali terdapat kendala teknis
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya / Gratis
5.	Produk pelayanan	Rekap Aduan
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; b. Media telepon dinas : (0274) 367526 c. Media Whatsapp Konsultasi dan Pengaduan : 082133256500 d. Call Center : 089675764040 e. Media internet : Pengaduan ditujukan melalui website, email dan facebook Website : <a href="http://www.disdukcapil.bantulkab.go.id">www.disdukcapil.bantulkab.go.id</a> Alamat email : <a href="mailto:email.disdukcapil@bantulkab.go.id">email.disdukcapil@bantulkab.go.id</a> / <a href="mailto:bidang.piak@bantulkab.go.id">bidang.piak@bantulkab.go.id</a> Facebook / Instagram: Disdukcapil Bantul

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 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 ;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>e. Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;</li> <li>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 Dan Pencatatan Sipil;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</li> <li>h. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;</li> <li>i. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan ;</li> <li>j. Peraturan Bupati Bantul Nomor 35 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomo 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan;</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Seperangkat Komputer dengan aplikasi SIAK dan aplikasi Disdukcapil Smart</li> <li>b. Fasilitas internet dan intranet</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mampu menguasai komputer dengan aplikasi SIAK;</li> <li>b. Menguasai aturan tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan;</li> <li>c. Mampu bersikap ramah, santun dengan para pemohon;</li> </ul>
4.	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem Pengawasan internal dari atasan langsung dan tidak langsung</li> <li>2. Pengawasan dari Inspektorat Kabupaten Bantul</li> <li>3. Pengawasan dari Masyarakat</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Motto atau slogan "SEMANGAT MELAYANI SEPENUH HATI"</li> <li>2. Budaya kerja "DISIPLIN, RAMAH, MUDAH, ADIL, JUJUR, JELAS"</li> <li>3. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan;</li> <li>4 Adanya SOP</li> </ul>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang dan server sudah memenuhi standar;</li> <li>2. Jaminan kerahasiaan data penduduk;</li> <li>3. Dokumen dijamin keabsahannya.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern seminggu rutin terkait pelaksanaan pelayanan;</li> <li>b. Survey kepuasan pelanggan dengan survey harian dan IKM. secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>

Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bantul



BAMBANG PURWADI NUGROHO, SH.MH

NIP. 197105061996031003