



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN, PENCATATAN SIPIL
DAN KELUARGA BERENCANA DAERAH**

JALAN 17 AGUSTUS NO. 69 TELEPON 865559, 862701, FAX 860420
Website : sulutprov.go.id e-mail: tuppemprovsulut@gmail.com
M A N A D O 95119

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN, PENCATATAN SIPIL DAN
KELUARGA BERENCANA DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

NOMOR 16 TAHUN 2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN, PENCATATAN SIPIL DAN KELUARGA
BERENCANA DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN, PENCATATAN SIPIL DAN KELUARGA
BERENCANA DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

- Menimbang : a. bahwa sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan, Pencatatan sipil Dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 47 Prp. Tahun 1960 jo Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang antara lain Pembentukan Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019

- tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 9. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebagaimana telah diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara;
 10. Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 12 tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU** : Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara mengacu pada standar pelayanan sebagaimana terdapat pada bagian lampiran dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
- KEDUA** : Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara merupakan pelayanan administratif yang meliputi layanan Informasi Publik, Rekomendasi dan Kebijakan Teknis serta Layanan Pengaduan.
- KETIGA** : Dalam rangka melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, perlu menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di M a n a d o
pada tanggal 04 September 2023

KEPALA DINAS,



CHRISTODHARMA S.M. SONDAKH, SH

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN, PENCATATAN
SIPIIL DAN KELUARGA BERENCANA DAERAH PROVINSI
SULAWESI UTARA

NOMOR : 16 Tahun 2023

TANGGAL : 04 September 2023

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS KEPENDUDUKAN, PENCATATAN SIPIIL
DAN KELUARGA BERENCANA DAERAH
PROVINSI SULAWESI UTARA

A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara merupakan Perangkat Daerah di lingkungan Provinsi Sulawesi Utara yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Daerah Tipe A Provinsi Sulawesi Utara sebagai salah satu unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan di Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara mempunyai tugas melaksanakan fungsi di bidang Administrasi Kependudukan dan Keluarga Berencana .

B. STANDAR PELAYANAN

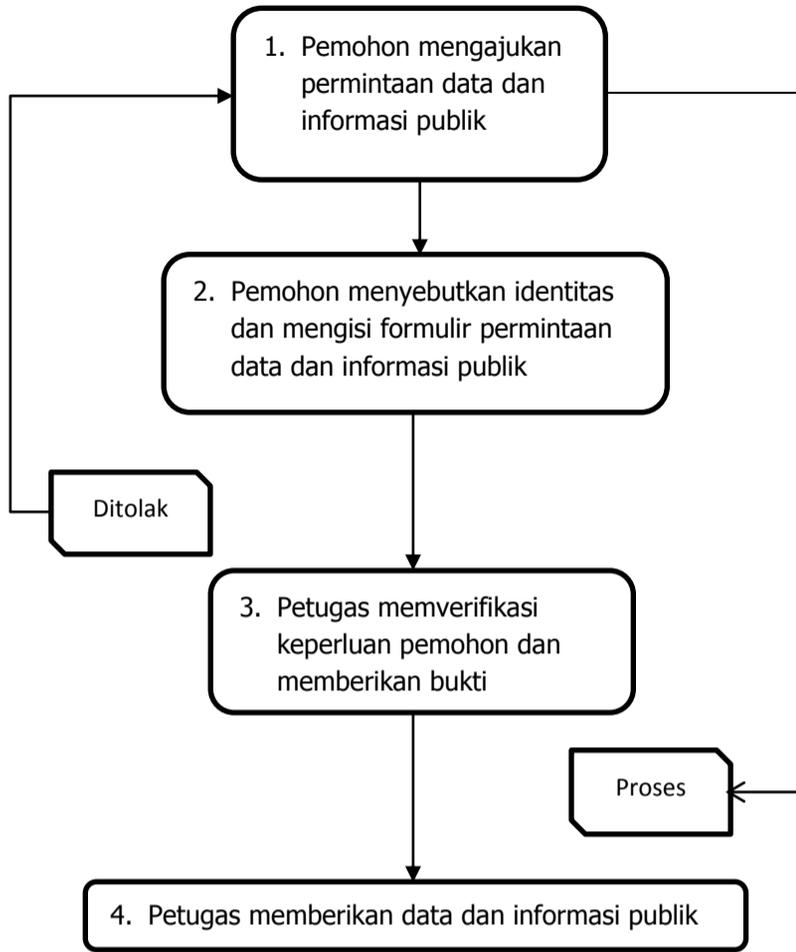
1. Jenis Pelayanan : **Data dan Informasi Publik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan Data dan Informasi Publik dilakukan melalui : 1. Secara Daring - Mengisi Formulir Permintaan Data dan Informasi Publik melalui website; - Pengguna Data dan Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Data dan Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. 2. Secara Langsung - Mengisi Formulir Permintaan Data dan Informasi Publik; - Menunjukkan KTP/Identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/Identitas lain; - Pengguna Data dan Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Data dan Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri

		<p>maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. Secara Daring</p> <pre> graph TD A[1. Pemohon mengajukan permintaan data dan informasi publik melalui website;] --> B[2. Pemohon mengisi formulir permintaan data dan informasi publik] B --> C[3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan mengirimkan bukti] C --> D[4. Petugas memberikan data dan informasi publik] B -- Ditolak --> A C -- Proses --> D </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permintaan data dan informasi publik melalui media sosial; Pemohon melengkapi persyaratan; Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa : <ol style="list-style-type: none"> Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan; Permohonan ditolak. Petugas memberikan data dan informasi publik yang dibutuhkan pemohon. <p>Media Informasi Publik :</p> <ul style="list-style-type: none"> Melalui Email : dukcapilkb.sulut@gmail.com Melalui Facebook : Dinas Dukcapil-Kb Prov Sulut Melalui Instagram : dukcapilkbprovsulut Melalui Website : www.disdukcapilkb.sulutprov.go.id

2. Secara Langsung



Keterangan :

1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi;
2. Pemohon melengkapi persyaratan;
3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa :
 - a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan;
 - b. Permohonan ditolak.
4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon.

Media Informasi Publik :

- Datang Langsung
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi Publik, dengan alamat Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara Jl. 17 Agustus No.69 Manado, Sulawesi Utara 98117.

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan data dan informasi
----	---------------------------	--

		<p>publik dilakukan setelah permohonan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak diterimanya permintaan permohonan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan data dan informasi publik yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak</p> <p>3. Datang langsung : 1 (satu) hari sejak permintaan informasi disampaikan, apabila database sudah tersedia.</p>
4.	Biaya/tarif	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi secara gratis (tidak di pungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri, atau flashdisk untuk perekaman data dan informasi.
5.	Produk Layanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah sebagaimana dimuat dalam Daftar Informasi Publik (DIP) Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Datang Langsung - Kotak Pengaduan - Kotak Saran - Email : dukcapilkb.sulut@gmail.com - Facebook : Dinas Dukcapil-Kb Prov Sulut - Melalui Instagram : dukcapilkbprov.sulut - Melalui Website : www.disdukcapilkb.sulutprov.go.id - No WA : 085656616044

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14

		<p>Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara; - Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Tipe A Provinsi Sulawesi Utara.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi Komputer dengan akses internet, printer, kursi, meja tamu, Formulir Permintaan Informasi, Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi, Formulir Tanda Bukti Peyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Layanan Informasi Publik
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	12 (dua belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara setiap triwulan

2. Jenis Pelayanan : **Penyerahan Blanko KTP Elektronik**
 KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan menyampaikan dokumen tertulis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[1. Pemohon datang langsung] --> B[2. Pemohon menyampaikan surat resmi yang berisi permohonan permintaan Blanko KTP-EL] B --> C[3. Petugas memproses permohonan permintaan Blanko KTP-EL] C --> D[4. Pengurus Barang/Pembantu Pengurus Barang menyerahkan Blanko KTP-EL] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat resmi yang berisi surat permohonan permintaan Blanko KTP-EL dengan datang langsung; 2. Petugas memproses usulan permohonan permintaan Blanko KTP-EL untuk disetujui oleh Kepala Dinas; 3. Pengurus barang atau Pembantu Pengurus barang menyerahkan Blanko KTP-EL. <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Email : dukcapilkb.sulut@gmail.com 2. Melalui Facebook : Dinas Dukcapil-Kb Prov Sulut

		<p>3. Melalui Instagram : dukcapilkbprovsulut</p> <p>4. Melalui Website : www.disdukcapilkb.sulutprov.go.id</p> <p>5. Datang Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi Publik, dengan alamat Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara Jl. 17 Agustus No.69 Manado, Sulawesi Utara 98117.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui surat resmi pemohon menerima jawaban dengan jangka waktu 30-60 (tiga puluh – enam puluh) menit setelah mendapat persetujuan dari Kepala Dinas dilanjutkan dengan penyerahan Blanko KTP oleh Pengurus Barang/Pembantu Pengurus Barang;
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Layanan	- Blanko KTP Elektronik;
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Datang Langsung - Kotak Saran - Kotak Pengaduan - Email : dukcapilkb.sulut@gmail.com - Facebook : Dinas Dukcapil-Kb Prov Sulut - Melalui Instagram : dukcapilkbprovsulut - Melalui Website : www.disdukcapilkb.sulutprov.go.id - No WA :085656616044

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang

		<p>Pedoman Standar Pelayanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah; - Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara; - Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Tipe A Provinsi Sulawesi Utara.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dilengkapi dengan fasilitas AC, kursi dan meja tamu; 2. Komputer dengan akses internet; 3. Printer;
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurus Barang dan Pembantu Pengurus Barang yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara setiap triwulan.

3. Jenis Pelayanan : **Fasilitasi Pemanfaatan Data Kependudukan Melalui Perjanjian Kerja Sama**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembaga Pengguna Layanan menyampaikan Surat permohonan disertai penjelasan sekurang-kurangnya memuat nama pengguna, tujuan pemanfaatan data, elemen data yang akan diakses, metode akses data kependudukan, data balikan yang akan diberikan dan jangka waktu perjanjian kerja sama.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A[1. Permohonan calon LP Daerah datang langsung] --> B[2. Pemohon menyampaikan surat permohonan resmi ke Dinas] B --> C[3. Petugas memproses usulan permohonan perjanjian kerja sama pemanfaatan data] C --> D[4. Dinas Didukcapil dan KB meneruskan surat permohonan tersebut ke Ditjen Dukcapil dengan penjelasan] D --> E[5. DIPROSES] E --> F[6. Ditjen Dukcapil memproses surat permohonan dan jika setuju diberikan akses ke Lembaga Pengguna] F --> G[7. Petugas memberikan informasi kepada pemohon] C -- TOLAK --> A D -- TOLAK --> C </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon atau calon Lembaga pengguna daerah menyampaikan surat resmi yang berisi permohonan pelaksanaan perjanjian kerja sama; 2. Petugas memproses surat permohonan perjanjian kerja sama; 3. Dinas Dukcapil dan KB meneruskan surat permohonan perjanjian kerja sama ke Ditjen Dukcapil; 4. Ditjen Dukcapil menerima dan memproses surat permohonan dari calon Lembaga pengguna dan melalui disdukcapil dan KB Prov. Sulut untuk kemudian memproses MOU/PKS dan JUKNIS. 5. Petugas memberikan informasi jawaban kepada pemohon/calon lembaga pengguna <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Email : Disdukcapilkb.sulut@gmail.com Melalui Facebook : Dinas Dukcapil-Kb Prov Sulut Melalui Instagram : dukcapilkbprovsulut Melalui Website : www.disdukcapilkb.sulutprov.go.id 2. Datang Langsung : Datang langsung ke Desk Layanan Informasi Publik, dengan alamat Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara Jl. 17 Agustus No.69 Manado, Sulawesi Utara 98117.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui surat resmi pemohon menerima jawaban dengan jangka waktu 30-60 (tiga puluh – enam puluh) hari kerja setelah mendapat persetujuan tertulis dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri;
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet dan ketersediaan VPN.
5.	Produk Layanan	Lembaga Pengguna yang telah memenuhi persyaratan memperoleh Hak Akses berupa: <ul style="list-style-type: none"> - No KK - NIK - Nama lengkap - Jenis Kelamin - Tempat Lahir - Tanggal, Bulan, Tahun Lahir - Status Perkawinan

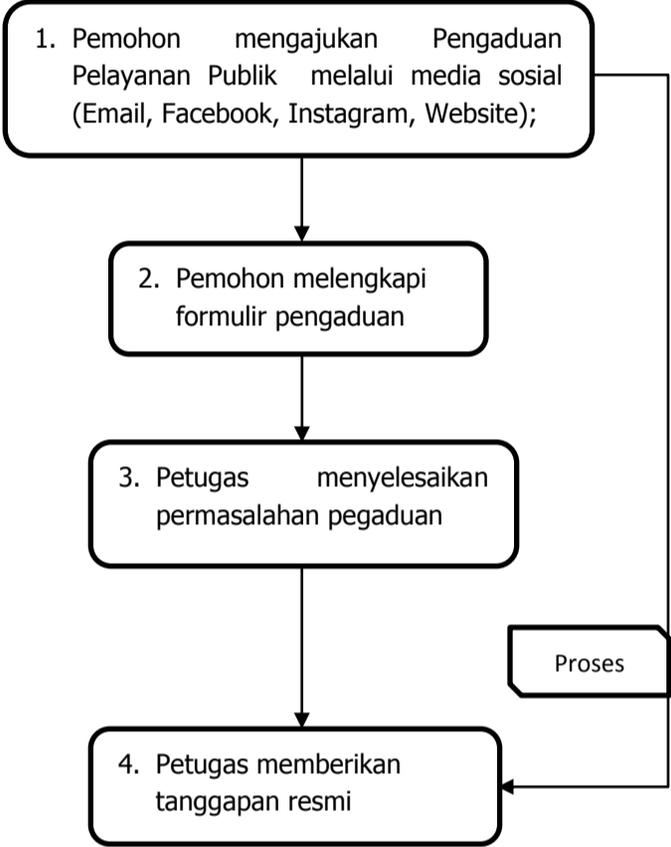
		- Alamat Sekarang
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Datang Langsung - Kotak Saran - Kotak Pengaduan - Email : dukcapilkb.sulut@gmail.com - Facebook : Dinas Dukcapil-Kb Prov Sulut - Melalui Instagram : dukcapilkbprov.sulut - Melalui Website : www.disdukcapilkb.sulutprov.go.id - No WA :085656616044

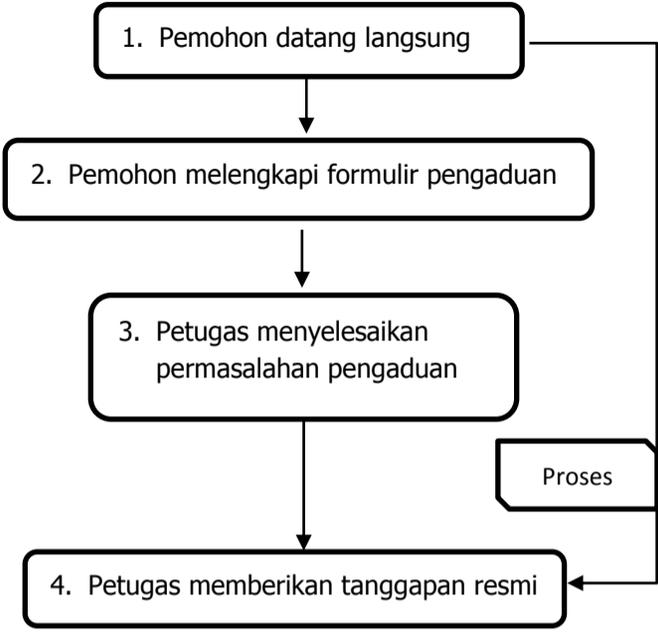
KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Undang-Undang no 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri no 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara; - Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Tipe A Provinsi Sulawesi Utara.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu dilengkapi dengan fasilitas AC, kursi dan meja tamu;

		2. Komputer dengan akses internet; 3. Printer;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara setiap triwulan

4. Jenis Pelayanan : **Pengaduan Pelayanan Publik**
 KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat di pertanggungjawabkan secara langsung maupun melalui media sosial (Email, Facebook, Instagram, Twitter)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>a. Secara Daring</p>  <pre> graph TD A[1. Pemohon mengajukan Pengaduan Pelayanan Publik melalui media sosial (Email, Facebook, Instagram, Website);] --> B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan] B --> C[3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan] C --> D[4. Petugas memberikan tanggapan resmi] D --> E[Proses] E --> D </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan Pengaduan Pelayanan Publik melalui media sosial; Pemohon melengkapi formulir pengaduan; Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan; Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi. <p>Media Aduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Melalui Email : Disdukcapilkb.sulut@gmail.com Melalui Facebook : Dinas Dukcapil-Kb Prov Sulut Melalui Instagram : dukcapilkbprovsulut Melalui Website : www.disdukcapilkb.sulutprov.go.id

		<p>b. Secara Langsung</p>  <pre> graph TD A[1. Pemohon datang langsung] --> B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan] B --> C[3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan] C --> D[4. Petugas memberikan tanggapan resmi] subgraph Proses direction LR P[Proses] end P --- C P --- D </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan dengan hadir dimeja pengaduan; 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan; 3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan; 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi. <p>Media Aduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Pengaduan : Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan Pengaduan, dengan alamat Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara Jl. 17 Agustus No.69 Manado, Sulawesi Utara 98117.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penyelesaian dalam menyelesaikan pengaduan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah di tentukan; 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email.

4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk Layanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Datang Langsung - Kotak Saran - Kotak Pengaduan - Email : dukcapilkb.sulut@gmail.com - Facebook : Dinas Dukcapil-Kb Prov Sulut - Melalui Instagram : dukcapilkbprov.sulut - Melalui Website : www.disdukcapilkb.sulutprov.go.id - No WA :085656616044

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Undang-Undang no 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri no 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; - Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara;

		- Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Tipe A Provinsi Sulawesi Utara.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan, meja, kursi, formulir
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	12 (dua belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan keselamatan pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara setiap triwulan

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN,
PENCATATAN SIPIL DAN KELUARGA
BERENCANA DAERAH,**



CHRISTODHARMA S.M. SONDAKH, SH

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN,
PENCATATAN SIPIL DAN KELUARGA BERENCANA DAERAH
PROVINSI SULAWESI UTARA
NOMOR : 16 TAHUN 2023
TANGGAL : 04 SEPTEMBER 2023
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS KEPENDUDUKAN, PENCATATAN SIPIL
DAN KELUARGA BERENCANA DAERAH
PROVINSI SULAWESI UTARA

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN AKAN MELAKUKAN PERUBAHAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN MEMBERI KOMPENSASI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN ”.

Manado, 04 September 2023

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN,
PENCATATAN SIPIL DAN KELUARGA
BERENCANA DAERAH,**



CHRISTODHARMA S.M. SONDAKH, SH

