



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. Basuki Rahmat No. 03 Telp. (0334) 889965 Fax. (0334) 881971
e-mail : kependudukan@lumajangkab.go.id
LUMAJANG - 67311

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG
NOMOR : 188.45/ 16 /427.43/2020

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan.
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu diadakan revisi Ketiga tentang persyaratan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin PNS;
5. Peraturan Pemerintah Nomor : 68 Tahun -1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: PER/20/MPAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
12. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Perkawinan;

13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan;
14. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
15. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 62 Tahun 2016 Kependudukan, Tentang Pelayanan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

MEMUTUSKAN

- KESATU : Standart pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini
- KEDUA : Standart pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a Barang;
 - b Jasa, dan
 - c Administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Lumajang
Pada Tanggal : 24 Juni 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG


AGUS WARSITO UTOMO, S.Pd
NIP. 19650819 1992031 010

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
Lumajang
Nomor : 188.45/ 16 /427.43/2020
Tanggal : 24 Juni 2020

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. LUMAJANG**

1 PENDAHULUAN

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang melekat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yaitu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dalam kerangka pembangunan Pemerintah Kabupaten Lumajang menuju tata kelola pemerintahan yang baik.

Di bidang kependudukan telah ditetapkan kebijakan yang bersifat nasional sebagaimana tertuang dalam Undang – undang Nomor 24 Tahun 2013 yo Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang secara efektif harus diberlakukan pada tahun 2014. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari Penyelenggaraan Administrasi Negara dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan Publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Penyelenggaraan Administratif Kependudukan bertujuan untuk :

- 1 Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk.
- 2 Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- 3 Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
- 4 Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu.
- 5 Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut dilakukan dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dimaksud untuk :

- a Terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala Nasional yang terpadu dan tertib,
- b Terselenggaranya administrasi kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib berkelanjutan
- c Terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang professional, dan
- d Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara, akurat lengkap, mutakhir dan mudah diakses

Pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang menyangkut penerbitan Dokumen Kependudukan yang meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP),Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang di dukung 23 orang PNS dan 42 orang Tenaga Kontrak. Secara struktural terdiri dari : Kepala Dinas, Sekretaris, dan 4 (empat) Kepala Bidang yaitu : Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Catatan Sipil, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Adapun untuk visi, misi dan motto adalah sebagai berikut :

1 VISI

Terwujudnya Masyarakat Lumajang yang Bermartabat, Makmur, Dan Berdaya Saing

2 MISI

- a. Pemenuhan kebutuhan dasar untuk mewujudkan masyarakat yang lebih sejahtera dan mandiri.
- b. Mewujudkan perekonomian daerah berkelanjutan yang berbasis pada pertanian, usaha mikro dan pariwisata.
- c. Reformasi Birokrasi yang efektif, professional, akuntabel dan transparan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, benar dan bersih (Good and Clean Governance).

3 MOTTO

Melayanai dengan hati Sepenuh hati Dengan hati-hati Dan tidak seenak hati

STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melayani 15 jenis pelayanan dan 15 Komponen Standar Pelayanan, yaitu:

1 JENIS PELAYANAN

a. Pelayanan Pendaftaran Kependudukan :

1. Pencatatan Biodata Penduduk dan Penerbitan Kartu Keluarga
2. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP- el)
3. Pelayanan Penerbitan KIA
4. Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Datang
5. Pelayanan Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan

b. Pelayanan Pencatatan Sipil :

- 1 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
- 2 Pelayanan Penerbitan Kutipan Lahir Mati
- 3 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan dan Kutipan Pembatalan Perkawinan
- 4 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian dan Kutipan Akta Pencatatan Pembatalan Perceraian
- 5 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
- 6 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak
- 7 Pelayanan Penerbitan Akta Perubahan Nama
- 8 Pelayanan Penerbitan Akta Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA ke WNI
- 9 Pelayanan Penerbitan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya
- 10 Pelayanan Penerbitan Pembetulan dan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil

2 KOMPONEN STANDART PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang menetapkan dan menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang di bedakan menjadi dua bagian yaitu :

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

1. Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan kepastiannya. Persyaratan dalam pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengacu Perpres No. 19 Tahun 2010 tentang Pemakaian Blangko. Untuk lebih jelasnya persyaratan terlampir.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Untuk lebih jelasnya SOP di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kabupaten Lumajang terlampir.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Adapun jangka waktu dan penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lumajang adalah satu hari jadi (SAHAJA) dengan ketentuan :

- a) Penerbitan dokumen kependudukan akan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang
- b) Jam pelayanan adalah 08.00 s/d 15.30 WIB untuk Hari Senin sampai Kamis, sedangkan untuk hari Jumat jam pelayanan dibuka dari jam 08.00 s/d 15.00 WIB
- c) Batas waktu penyelesaian akan dikecualikan apabila ada gangguan jaringan komunikasi data dan / atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.

4. Biaya / Tarif.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil semua jenis layanan tidak dipungut biaya (gratis). Hal ini mengacu kepada Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dimana dalam pasal 79a disebutkan bahwa dokumen kependudukan tidak dipungut biaya.

5. Produk Layanan

Adapun produk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang terdiri dari 14 produk pelayanan publik yaitu :

a. Pelayanan Pendaftaran Kependudukan :

1. Pencatatan Biodata Penduduk dan Penerbitan Kartu Keluarga
2. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP- el)
3. Pelayanan Penerbitan KIA
4. Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Datang
5. Pelayanan Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan

b. Pelayanan Pencatatan Sipil :

- 1 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
- 2 Pelayanan Penerbitan Kutipan Lahir Mati
- 3 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan dan Kutipan Pembatalan Perkawinan
- 4 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian dan Kutipan Akta Pencatatan Pembatalan Perceraian
- 5 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
- 6 Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak
- 7 Pelayanan Penerbitan Akta Perubahan Nama
- 8 Pelayanan Penerbitan Akta Perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA ke WNI
- 9 Pelayanan Penerbitan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya
- 10 Pelayanan Penerbitan Pembetulan dan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lumajang telah menyiapkan layanan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) berupa website pelayanan pengaduan dan kotak saran di ruang pelayanan.

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

1. Dasar Hukum

Adapun Dasar Hukum alur pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- ◆ UU. No. 24 Tahun 2013 jo. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- ◆ Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- ◆ Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- ◆ Permendagri No. 19 tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- ◆ Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- ◆ Peraturan Bupati Lumajang Nomor 62 Tahun 2016 Kependudukan, Tentang Pelayanan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

2. Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Tabel sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang terlampir.

3. Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kabupaten Lumajang di dukung oleh 23 orang PNS, 42 orang Tenaga Kontrak dan 43 Operator Kecamatan dan harus mempunyai kemampuan mengoperasikan komputer dan memiliki tingkat kepribadian yang tinggi di samping itu juga harus pernah mengikuti Bimbingan Teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan

Sipil baik yang diselenggarakan oleh pusat maupun daerah dan pernah mengikuti Bimtek Kepribadian. Jumlah dan kompetensi petugas /SDM terlampir.

4. Pengawasan Internal

Untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kabupaten Lumajang dalam memberikan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah mengadakan pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana. Dari hasil pengawasan langsung terhadap pelayanan apabila terjadi atau ditemukan masalah langsung diadakan rapat untuk dicarikan solusi sehingga masalah tidak menjadi berlarut-larut. Pengawasan ini sangat perlu dilakukan secara terus menerus untuk mencegah terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat azas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

5. Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang didukung oleh 23 orang PNS, 42 orang Tenaga Kontrak dan 43 Operator Kecamatan, adapun tugas dan fungsi serta kewenangannya terlampir.

6. Jumlah Pelayanan

Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang menetapkan visi misi dan motto serta maklumat yang berisikan tentang kesanggupan pimpinan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dengan menetapkan dan menerapkan visi, misi dan motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang serta maklumat yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan pimpinan/ kepala dinas untuk menyelenggarakan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi dengan visi, misi dan motto serta maklumat tersebut diatas berarti pimpinan komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keraguan.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan, tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk lebih jelasnya evaluasi kinerja pelaksana pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil terlampir.

Ditetapkan : di Lumajang
Pada Tanggal : 24 Juni 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang



AGUS WARSITO UTOMO, S.Pd
NIP. 19650819 199203 1 010