

**Lampiran** : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

**Nomor** : 45 TAHUN 2015

**Tanggal** : 25 FEBRUARI 2015

## A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja yang meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dasar hukum, sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

## B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : **Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKP)**

| STANDAR PELAYANAN <i>SERVICE DELIVERY</i> |  |  |
|---|--|--|
| NO.                                       | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                    | a. Pengisian Formulir F.1 08 ditanda tangani oleh Lurah dan Camat<br>b. Kartu Keluarga Asli<br>c. KTP Asli yang bersangkutan<br>d. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 (dua) lembar  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <i>Terlampir</i>   |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | Jangka waktu penyelesaian untuk pelayanan ini adalah 14 hari kerja, terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap dan diberikan tanda terima berkas  |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya (Gratis) apabila tepat waktu, namun keterlambatan pengurusan dikenakan sanksi administrasi berupa Denda   |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Surat Keterangan Pindah (SKP)  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Prosedur penanganan pengaduan dilaksanakan sebagai berikut :<br>a. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui :<br>a.1. Media surat / tertulis<br>Masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui <b>kotak saran</b> yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada <b>petugas loket</b> atau dapat <b>dikirim melalui pos</b> ditujukan kepada :<br><b>Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br/>Kota Pekanbaru<br/>JL. Mustafa Sari No.1 Kota Pekanbaru</b><br><br>Surat yang masuk akan diterima oleh sekretariat untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian akan dilanjutkan kepada bidang terkait untuk dilakukan penanganan pengaduan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan<br>a.2. Media Internet<br>Pengaduan ditujukan melalui email <b>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</b> yaitu Email : <a href="mailto:disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com">disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com</a> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>a.3. Media telephon/Fax<br/>Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui pesawat telephon atau melalui fax di nomor Telp. (0761) 35463 Fax (0761) 35463 Oleh operator telephon akan disambungkan kepada bagian pengaduan dan akan segera ditindaklanjuti</p> <p>a.4. Media langsung/tatap muka<br/>Masyarakat pengadu akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan</p> <p>b. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menyampaikan/koordinasi kepada kepala bidang yang bersangkutan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).</p> <p>c. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka personil yang menangani akan menjawab secara langsung.</p> <p>d. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan kepala bidang yang bersangkutan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.</p> <p>e. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Walikota Cq Asisten atau Sekretaris Daerah. Hasil Koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan.</p> <p>f. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (apabila pihak pengadu mencantumkan nomor telephon untuk klarifikasi)</p> <p>g. Pengaduan melalui email akan dibalas kepada yang bersangkutan melalui email</p> <p>h. Pengaduan melalui SMS akan dibalas dengan SMS, pengaduan melalui telepon/Fax akan ditelepon kepada yang bersangkutan</p> <p>i. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan</p> <p>j. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh pejabat fungsional umum pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan arahan Kepada Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan, diserahkan kepada kepada Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk diperiksa. Apabila Laporan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan akan diserahkan kembali kepada Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Sekretaris Dinas untuk disetujui.</p> <p>k. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Sekretaris Kependudukan dan Pelayanan Sipil akan diserahkan kepada kepala dinas. sebagai laporan bulanan.</p> <p>l. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun</p> |
|--|--|--|






|                                      |                    |  |
|--------------------------------------|--------------------|--|
|                                      |                    | adalah minimal harus dapat menyelesaikan 75 % dari total pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk semua media pengaduan.   |
| <b>JENIS PELAYANAN MANUFACTURING</b> |                    |  |
| <b>1.</b>                            | <b>Dasar Hukum</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>f. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.</li> <li>h. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>i. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</li> <li>j. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Secara Nasional.</li> <li>k. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan.</li> <li>l. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan.</li> <li>m. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>n. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.</li> <li>o. Peraturan MENPAN dan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan</li> <li>p. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>q. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas-dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.</li> <li>r. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil.</li> <li>s. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 80 Tahun 2013 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2013 – 2017</li> </ul> |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 2. | <b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang kerja</li> <li>b. Alat Tulis Kantor</li> <li>c. Stempel/Cap legalitas</li> <li>d. Personal Computer(PC) / Laptop dan kelengkapannya</li> <li>e. Jaringan Internet</li> <li>f. Aplikasi SIAK</li> <li>g. Database</li> <li>h. Printer/Mesin Pencetak</li> <li>i. <i>Filling Cabinet</i></li> <li>j. Meja+Kursi</li> <li>k. Telepon/fax/alat komunikasi lainnya</li> <li>l. Loker pelayanan</li> <li>m. Ruang tunggu</li> </ul>   |
| 3. | <b>Kompetensi pelaksana</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Pejabat Struktural</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kompetensi dan kewenangan dibidang kependudukan</li> <li>- Menguasai prosedur pelaksanaan penerbitan surat keterangan pindah</li> <li>- Mengetahui dan memahami peraturan terkait penerbitan surat keterangan pindah</li> <li>- Memenuhi kualifikasi sebagaimana telah ditetapkan dalam dokumen standar kompetensi untuk jabatan terkait</li> </ul> </li> <li>b. <b>Pejabat fungsional umum (staff)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan : Minimal lulusan SMU/Sederajat</li> <li>- Pengalaman :</li> <li>- Pengetahuan Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami Tupoksi unit kerjanya</li> <li>• Memahami mekanisme dan administrasi kependudukan</li> <li>• Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan penerbitan surat keterangan pindah</li> <li>• Mengetahui dan memahami peraturan terkait kependudukan</li> </ul> </li> <li>- Ketrampilan Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>• Dapat bekerjasama dalam team</li> <li>• Teliti, cermat dan cekatan</li> </ul> </li> <li>- Disiplin, Jujur dan Tanggungjawab</li> </ul> </li> </ul> |
| 4. | <b>Pengawasan internal</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan.</li> <li>b. Kartu kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai.</li> <li>c. Setiap petugas wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan penerimaan sesuai dengan alurnya. Dengan demikian akan dapat diketahui dimana letak kesalahan jika terjadi keterlambatan atau penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.</li> <li>d. Kartu kendali akan dikumpulkan setiap waktu atau ketika terjadi <i>complain</i> dari pelanggan untuk ditindaklanjuti</li> </ul>   |
| 5. | <b>Jumlah pelaksana</b>                      | Jumlah petugas yang terlibat untuk melakukan pelayanan ini adalah 7 orang,  |
| 6. | <b>Jaminan pelayanan</b>                     | a. Apabila produk layanan sudah selesai maka petugas  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>wajib menginformasikan kepada pemohon melalui sms</p> <p>b. Apabila produk layanan sudah selesai dan dalam waktu 1 bulan dari tanggal selesainya belum diambil pemohon, maka petugas membuat surat pemberitahuan yang dikirim ke rumah pemohon agar segera mengambil produk layanan tersebut</p>   |
| 7. | <b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b> | <p>a. Untuk menjamin keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan disediakan petugas keamanan yang akan ditugaskan di area loket pelayanan</p> <p>b. Gedung pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran serta kamera CCTV</p>  |
| 8. | <b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>                 | <p>Evaluasi kinerja pelaksana dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun upaya ini akan dilaksanakan dengan :</p> <p>a. Melakukan survey indeks kepuasan masyarakat</p> <p>a.1. Survey dilakukan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta menjangkau keluhan terhadap pelaksanaan pelayanan</p> <p>a.2. Survey akan dilakukan oleh Sub Bagian Penyusunan Program</p> <p>a.3. Survey dilakukan setahun sekali dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan</p> <p>a.4. Hasil survey berdasarkan pedoman pengolahan data IKM (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no.16 tahun 2014 tentang Pedoman Surey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik)</p> <p>a.5. Hasil survey dengan indeks persepsi "kurang baik" ditindaklanjuti dengan melakukan pembahasan bersama bagian terkait untuk dicarikan jalan keluar untuk dapat meningkatkan indeks dan dibuatkan perencanaan tindak lanjut untuk perbaikan pada unsur-unsur yang dinilai masih rendah.</p> <p>b. Penilaian kinerja pegawai oleh Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan</p> |

Lampiran

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SKP

| No | Aktivitas  | Pelaksana   |  |  |   |                             |              | Mutu Baku   |        |  | Keterangan |
|----|--|---|--|--|---|-----------------------------|--------------|---|--------|--|------------|
|    |  | Petugas Loket   | Kasie. Mutasi  | Petugas Aministrasi  | Operator  | Kabid. Pendaftaran Penduduk | Kepala Dinas | Kelengkapan   | Waktu  | Output                                     |            |
| 1  | Menerima dan memeriksa berkas permohonan   |  |  |  |   |                             |              | Pengisian Formulir F.1 08 ditanda tangani oleh Lurah dan Camat, Kartu Keluarga Asli, KTP Asli yang bersangkutan, Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 (dua) lembar | 1 hari | - Tanda terima<br>- Berkas lengkap         |            |
| 2  | Memverifikasi berkas permohonan. Jika belum benar dan tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada Petugas Loket untuk diteruskan kepada pemohon agar dilengkapi. Jika sudah benar dan lengkap maka akan diproses selanjutnya | Tidak   |    | Ya   |   |                             |              | - Tanda terima<br>- Berkas lengkap  | 2 hari | - Berkas lengkap                           |            |
| 3  | Menarik surat keterangan pindah dari Kab/Kota asal   |   |  |  |   |                             |              | - Berkas lengkap  | 1 hari | Surat Keterangan Pindah dari Kab/Kota Asal |            |
| 4  | Menginput dan mencetak Draft Surat Pindah dan menyerahkan kepada Kepala Seksi Mutasi Penduduk  |   | Tidak  |  |  |                             |              | Surat Keterangan Pindah dari Kab/Kota Asal  | 4 hari | Draft Surat Keterangan Pindah              |            |
| 5  | Menerima dan mempelajari draft SKP. Jika belum benar maka akan dikembalikan kepada operator  |   |  |  |   |                             |              | Draft Surat Keterangan Pindah   | 2 hari | Draft Surat Keterangan Pindah              |            |

|   |  |  |    |  |  |  |  |                               |        |                               |
|---|--|--|----|--|--|--|--|-------------------------------|--------|-------------------------------|
|   | untuk diperbaiki. Jika sudah benar maka akan diserahkan kepada kepala Bidang untuk diparaf   |  | Ya |  |  |  |  |                               |        |                               |
| 6 | Menerima dan mempelajari draft SKP. Jika belum benar maka akan dikembalikan kepada Kepala Seksi Mutasi Penduduk untuk diperbaiki. Jika sudah benar maka akan diparaf.              |  |    |  |  |  |  | Draft Surat Keterangan Pindah | 2 hari | Draft Surat Keterangan Pindah |
| 7 | Menerima dan mempelajari draft SKP. Jika belum benar maka akan dikembalikan kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk untuk diperbaiki. Jika sudah benar maka akan ditandatangani. |  |    |  |  |  |  | Draft Surat Keterangan Pindah | 1 hari | Surat Keterangan Pindah       |
| 8 | Menyerahkan kepada pemohon   |  |    |  |  |  |  | Surat Keterangan Pindah       | 1 hari | Surat Keterangan Pindah       |

