

LAPORAN

FORUM KONSULTASI PUBLIK



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini dapat diselesaikan. Laporan ini menggambarkan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur sebagai bentuk evaluasi terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur.

Laporan ini disusun berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Kewajiban Penyampaian Laporan Forum Konsultasi Publik (FKP) Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP).

Semoga hasil pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini menjadi masukan bagi kami dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kaltim.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka saran dan masukan serta ide sangat kami harapkan dan apresiasi. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak terutama khususnya bagi masyarakat Provinsi Kalimantan Timur.

Samarinda, 31 Oktober 2025

Kepala Dinas,



KASMAWATI, S.STP, M.Si

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
BAB. I PENDAHULUAN	3
1. Latar belakang	3
2. Tujuan dan Manfaat	3
3. Ruang Lingkup	4
4. Dasar Hukum	4
 BAB II. METODOLOGI PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK	5
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	5
2. Penyelenggaraan dan Peserta Forum Konsultasi Publik	5
3. Metode Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik	5
4. Susunan Acara Forum Konsultasi Publik	6
 BAB. III. HASIL PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Analisis	7
3. Rencana Aksi	8
 BAB IV. PENUTUP	9
LAMPIRAN	
1. Surat Undangan	
2. Berita Acara yang ditanda tangani	
3. Notulen Rapat	
4. Salinan Daftar Hadir	
5. Dokumentasi Kegiatan	
6. SK Kepala Disdukcapil Prov. Kaltim tentang Penetapan SPP	
7. Maklumat Pelayanan	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undangundang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan Penyelenggaraan wajib mengikutsertakan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Selanjutnya diuraikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyatakan setiap penyelenggara wajib melakukan forum konsultasi publik sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peran serta masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik yang dimulai sejak penyusunan kebijakan sampai dengan evaluasi kebijakan. Dalam rangka pelaksanaan partisipasi masyarakat tersebut perlu adanya koordinasi antara Pemerintah (Penyelenggara Pelayanan) dengan masyarakat sebagai pengguna layanan yang diwadahi dalam bentuk Forum Konsultasi Publik.

Kegiatan Forum Konsultasi Publik diselenggarakan dengan komunikasi dua arah, dimana masyarakat dapat mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan.

2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dilakukan Forum Konsultasi Publik untuk mengumpulkan masukan dan memperoleh pemahaman hingga solusi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat, antara lain : pembahasan rancangan, penerapan, dampak dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Manfaat dilaksanakan Forum Konsultasi Publik antara lain :

- 1) Manfaat dari pelaksanaan FKP secara umum adalah menyelaraskan kemampuan penyelenggaraan layanan dengan harapan publik dan meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik.
- 2) Manfaat FKP bagi penyelenggara pelayanan :
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - b. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- c. Membangun Kepercayaan Masyarakat;
- d. Membantu penyusunan kebijakan yang lebih baik, efisien dan efektif.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik meliputi :

- 1) penyusunan kebijakan pelayanan publik;
- 2) penyusunan standar pelayanan;
- 3) pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- 4) pemberian penghargaan;
- 5) survey kepuasan masyarakat; dan
- 6) Kebijakan lain terkait pelayanan publik.

4. Dasar Hukum

Dasar hukum penyelenggaraan FKP sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah di perbaharui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Komunikasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Forum Konsultasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur dilaksanakan di Hotel Puri Seniur Samarinda pada hari Rabu tanggal 28 Oktober 2025 pada pukul 08.00 Wita sampai dengan selesai.

2. Penyelenggara dan Peserta Forum Konsultasi Publik

Dalam Forum Konsultasi Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur mengundang beberapa instansi pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur, perwakilan media massa, tokoh agama, perwakilan akademisi dan pemangku kepentingan pelayanan publik lainnya dengan jumlah peserta 39 (tiga puluh sembilan) orang.

3. Metode Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik

Forum Konsultasi Publik dilaksanakan secara tatap muka melalui rapat bersama yang merupakan pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik dimana pihak penyelenggara pelayanan berperan sebagai narasumber dalam mensosialisasikan kebijakan yang akan atau sudah ditetapkan.

Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan FKP berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain :

- a. Penyelenggara layanan;
- b. Pengguna layanan;
- c. Stakeholder pelayanan publik;
- d. Ahli/Praktisi;
- e. Organisasi Masyarakat Sipil;
- f. Media Massa.

Dalam penyelenggaraannya Forum Konsultasi Publik ini dilaksanakan sesuai alur sebagai berikut :

- a. Pra Pelaksanaan
 - 1) Pembentukan tim bersama persiapan pelaksanaan FKP;
 - 2) Merumuskan konsep kegiatan (target/sasaran, jumlah peserta, susunan acara);
 - 3) Pengumpulan data dan informasi untuk menentukan tema/isu permasalahan.
- b. Pelaksanaan FKP dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 1) Tim FKP bersikap independen/netral dalam proses diskusi.
 - 2) Proses diskusi dilakukan secara dua arah (dialog) dengan tujuan mendapat masukan yang bermanfaat dan membangun sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan dan penyusunan kebijakan.

- 3) Pembahasan dan susunan acara FKP berfokus kepada masalah dari tema/isu tertentu.
 - 4) Pelaksanaan FKP diakhiri dengan penandatanganan berita acara berupa komitmen dan tindak lanjut perbaikan antara pimpinan penyelenggara pelayanan dengan masyarakat.
- c. Selain itu Forum Konsultasi Publik pun dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dan pengelola kanal pengaduan melalui Website, WhatsApps, dan SPAN.

4. Susunan Acara Forum Konsultasi Publik

Forum Konsultasi Publik dimulai dari :

- 1) Pembukaan;
- 2) Penyampaian materi Forum Konsultasi Publik oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 3) Diskusi
- 4) Penandatanganan Berita Acara Hasil Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik;
- 5) Penutup.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik yang dilakukan secara tatap muka melalui Rapat Bersama antara penyelenggara layanan publik dengan publik diperoleh masukan, aspirasi bahkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui dialog dan diskusi tersebut.

Terdapat tiga aspirasi dari peserta rapat yaitu :

- a. Persyaratan Pelayanan : Membuat Informasi tentang Pengajuan Persyaratan Administrasi Kependudukan baik melalui Banner, Website, Media Sosial (WhatsApp, Instagram/Facebook), maupun Tatap Muka Langsung;
- b. Prilaku Pelaksana : Menghimbau kepada petugas pelayanan untuk selalu melaksanakan program 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun);
- c. Pengelola Pengaduan : Pengelolaan pengaduan lebih tanggap lagi pada persoalan yang diajukan/ditanyakan.

2. Analisis

Masyarakat saat ini makin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan Administrasi Kependudukan oleh karenanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur dituntut untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada warga di Kabupaten/Kota se Kalimantan Timur. Akses dan pelayanan yang mudah dan cepat sangat diharapkan oleh warga Kota Bandar Lampung.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu adanya forum dialog yang difasilitasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur untuk dapat meningkatkan mutu dan kualitas layanan Administrasi Kependudukan agar semakin lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Penyelenggaraan acara Forum Konsultasi Publik ini untuk menghimpun tanggapan, saran, masukan serta pandangan dari para stakeholder layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur yang nantinya akan diterapkan dalam pelaksanaan Standar Prosedur Pelayanan (SPP) yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur.

3. Rencana Aksi

- 1) Mengaktifkan kanal pengaduan (WhatsApp, Instagram/Facebook dan Website) pentingnya optimalisasi kanal pengaduan untuk memudahkan akses pengaduan bagi Masyarakat;
- 2) Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berkelanjutan;
- 3) Hasil SKM yang diukur setiap akhir tahun bisa menjadi acuan perbaikan pelayanan publik;
- 4) Mengusulkan anggaran ditahun berikutnya untuk dapat direalisasikan sosialisasi administrasi kependudukan mulai dari tingkat kelurahan, bimtek operator dan petugas bagian informasi dan menambah dan memperbaiki sarana prasarana untuk pelayanan.

BAB IV PENUTUP

Dari hasil Forum Konsultasi Publik yang telah diselenggarakan dapat dihasilkan rekomendasi sebagai berikut :

1. Dengan adanya Forum Konsultasi Publik ini bisa menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Provinsi Kalimantan Timur.
2. Dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik ini, diperoleh masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur untuk dapat meningkatkan layanan publik baik dari segi produk maupun kualitas layanan.
3. Masyarakat pada prinsipnya ingin mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara, serta memperoleh fasilitas yang nyaman dalam hal pelayanan.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur untuk bisa segera menindaklanjuti setiap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan harapan masyarakat.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur akan melakukan perbaikan mutu layanan melalui inovasi untuk mempermudah proses layanan dan meningkatkan kualitas layanan lebih baik lagi.
6. Rencana aksi yang dihasilkan dari Forum Konsultasi Publik ini dapat membantu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan secara paripurna.
7. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua stakeholder sangat diperlukan agar Forum Konsultasi Publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan. Demikian laporan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini disusun untuk menjadi acuan dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur.

Samarinda, 31 Oktober 2025

Kepala Dinas,



KASMAWATI, S.STP., M.Si

Lampiran : Surat Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur
Nomor : 400.12.5.5/3865/DISDUKCAPIL/2025
Tanggal : 25 Oktober 2025

Daftar Tujuan Surat

No	Perangkat Daerah	Keterangan
1.	Inspektur Daerah Prov. Kaltim	1 (satu) orang
2.	Kepala Dinas Kesehatan Prov. Kaltim	1 (satu) orang
3.	Kepala Dinas Pendidikan Prov. Kaltim	1 (satu) orang
4.	Kepala Dinas Sosial Prov. Kaltim	1 (satu) orang
5.	Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Prov. Kaltim	1 (satu) orang
6.	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Kaltim	1 (satu) orang
7.	Kepala Dinas Pangan, Tanaman Pangan dan Holtikultura Prov. Kaltim	1 (satu) orang
8.	Kepala Dinas Perkebunan Prov. Kaltim	1 (satu) orang
9.	Kepala Dinas Kehutanan Prov. Kaltim	1 (satu) orang
10.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kaltim	1 (satu) orang
11.	Kepala Dinas Energi Sumber Daya Mineral Prov. Kaltim	1 (satu) orang
12.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Kaltim	1 (satu) orang
13.	Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Prov. Kaltim	1 (satu) orang
14.	Kepala Dinas Perhubungan Prov. Kaltim	1 (satu) orang
15.	Kepala Dinas PPKUKM Prov. Kaltim	1 (satu) orang
16.	Kepala Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Prov. Kaltim	1 (satu) orang
17.	Kepala Dinas Pariwisata Prov. Kaltim	1 (satu) orang
18.	Kepala Dinas Pekerjaan Umum Prov. Kaltim	1 (satu) orang
19.	Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Prov. Kaltim	1 (satu) orang
20.	Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Kaltim	1 (satu) orang
21.	Kepala Biro Organisasi Setda Prov. Kaltim	1 (satu) orang
22.	Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Prov. Kaltim	1 (satu) orang
23.	Kepala Biro Barang dan Jasa Setda Prov. Kaltim	1 (satu) orang
24.	Kepala UOB RSUD Abdul Wahab Sjahranie Prov. Kaltim	1 (satu) orang
25.	Kepala UOB RSUD Atma Husada Mahakam Prov. Kaltim	1 (satu) orang

No	Perangkat Daerah	Keterangan
26.	Kepala UOB RSUD Kanujoso Djatiwibowo Prov. Kaltim	1 (satu) orang
27.	Kepala Perwakilan OMBUDSMAN Kalimantan Timur	1 (satu) orang
28.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda	1 (satu) orang
29.	Rektor Universitas Mulawarman Samarinda	Ahli/Praktisi/Akademisi (1 Orang)
30.	Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda	Ahli/Praktisi/Akademisi (1 Orang)
31.	Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda	Ahli/Praktisi/Akademisi (1 Orang)
32.	Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda	Ahli/Praktisi/Akademisi (1 Orang)
33.	Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur	Ahli/Praktisi/Akademisi (1 Orang)
34.	Pimpinan Redaksi Kaltimpost Samarinda	Media Massa (1 orang)
35.	Pimpinan Redaksi Tribun Kaltim Samarinda	Media Massa (1 orang)
36.	Ketua Tim Penggerak PKK Prov. Kaltim	Organisasi Masyarakat (1 orang)
37.	Ketua Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia Prov. Kaltim	Organisasi Masyarakat (1 orang)
38.	Encek Widyani Sjaraddin, BSc, SKM, MQIH.	Tokoh Masyarakat (1 orang)
39.	Dra. Hj. Ardiningsih, M.Si (Tokoh Masyarakat)	Tokoh Masyarakat (1 orang)

Lampiran : Surat Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur
Nomor : 400.12.5.5/3865/DISDUKCAPIL/2025
Tanggal : 25 Oktober 2025

**JADWAL TENTATIVE
FORUM KONSULTASI PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2025**

Selasa/ 28 Oktober 2025	Acara	Keterangan
08.00 – 08.30 Wita	Registrasi Peserta	Panitia
08.30 – 09.00 Wita	Pembukaan dan Sambutan	Kepala Dinas Dukcapil Prov. Kaltim
09.00 – 09.15 Wita	Coffe Break	
09.15 – 11.15 Wita	Panel Standar Pelayanan Publik Disdukcapil Prov. Kaltim	Sekretaris dan Kepala Bidang Disdukcapil Prov. Kaltim
11.15 – 12.15 Wita	Diskusi /Tanya Jawab	Panitia
12.15 – 13.00 Wita	Pembacaan Berita Acara, Penandatanganan Berita Acara Forum Konsultasi Publik dan Penutup	Disdukcapil Provinsi Kaltim & Perwakilan Peserta

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2025**

Pada hari ini, **Selasa** tanggal **Dua Puluh Delapan** bulan **Oktober** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Lima**, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

1. Forum Konsultasi Publik ini menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur.
2. Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik ini, diperoleh masukan dan saran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur untuk dapat meningkatkan layanan publik baik dari segi perbaikan produk maupun kualitas layanan serta mempublikasikan kepada masyarakat luas.
3. Masyarakat pada prinsipnya ingin mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara, serta memperoleh fasilitas dengan mengedepankan adil, transparan dan akuntabel.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur untuk bisa segera menindaklanjuti setiap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan harapan dan masukan serta saran yang telah disampaikan oleh semua unsur pihak pengguna layanan yang sudah disampaikan pada FKP.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur akan melakukan perbaikan mutu layanan melalui inovasi untuk mempermudah proses layanan dan berkomitmen meningkatkan kualitas layanan lebih baik lagi ke depan.
6. Rencana aksi yang dihasilkan dari Forum Konsultasi Publik ini dapat membantu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan secara paripurna.
7. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua *stakeholders* sangat diperlukan agar Forum Konsultasi Publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.
8. Meningkatkan Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan dengan mitra baik pemerintah maupun non pemerintah dalam pemenuhan pelayanan publik Disdukcapil Provinsi Kaltim.
9. Disdukcapil Provinsi Kaltim akan memfasilitasi Pelayanan IKD kepada seluruh unsur pihak masyarakat dengan mengajukan permohonan dari Instansi/Lembaga/Organisasi kepada Disdukcapil Provinsi Kaltim
10. Bersurat kepada Kabupaten/Kota mensosialisasikan akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan sampai ke tingkat posyandu

Nama	Jabatan / Instansi/Org/Lembaga	Perwakilan	Tanda Tangan
Kasmanati	Kadisdukcapil Prov	Disdukcapil Provinsi Kaltim	
Muhammad Yunus	KASUBBAG UMUM DINAS KESEHATAN	Perangkat Daerah Provinsi Kaltim	
AGUS FERDINAND	KOR. PEMERIKSAAN WIL II	OMBUDSMAN	
SKRYANTI	KABID PENDAFTARAN PENDUDUK	Disdukcapil Kota Samarinda	
PRISILIA STEVIANI	Ang. Pokja 1 TP PKK Prov KALTIM	Organisasi Masyarakat	
Rahpaldi	Kartawan	Media Massa Tribun Kaltim	
Eko Prastho	Wartawan	Media Massa Kaltim Post	
Enck K/IDYACI	TOKOH	Tokoh Masyarakat	
Ardiningsih	Tokoh Mas.	Tokoh Masyarakat	



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Dewi Sartika Nomor 13 Telp. (0541) 747481 Fax. (0541) 741405

Pos-el: disdukcapil@kaltimprov.go.id Laman : <https://disdukcapil.kaltimprov.go.id>

NOTULEN RAPAT FORUM KONSULTASI PUBLIK

A. PELAKSANAAN

Forum Konsultasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur diselenggarakan pada :

1. Hari/Tanggal : Rabu, 08 Januari 2025
2. Pukul : 08.30 Wita sampai dengan selesai
3. Acara : Forum Konsultasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur
4. Tempat : Hotel Puri Senyur Samarinda

B. PESERTA

Forum Konsultasi Publik di hadiri 39 orang terdiri dari :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur beserta jajaran;
2. Unsur Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
3. Unsur Media Massa;
4. Unsur Organisasi Masyarakat; dan
5. Tokoh Masyarakat.

C. SUSUNAN ACARA

1. Registrasi/Pengisian Daftar Hadir
2. Pembukaan
3. Diskusi Standar Pelayanan Disdukcapil Provinsi Kaltim
4. Penandatanganan Berita Acara Forum Konsultasi Publik
5. Penutup

D. HASIL RAPAT

1. Forum Konsultasi Publik ini menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur.
2. Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik diperoleh masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur untuk dapat meningkatkan layanan publik baik dari segi produk maupun kualitas layanan.
3. Masyarakat pada prinsipnya ingin mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara, serta memperoleh fasilitas yang nyaman dalam hal pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur untuk bisa segera menindaklanjuti setiap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur akan melakukan perbaikan mutu layanan melalui inovasi untuk mempermudah proses layanan dan meningkatkan kualitas layanan lebih baik lagi.
5. Rencana aksi yang dihasilkan dari Forum Konsultasi Publik ini dapat membantu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan secara paripurna.
6. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua *stakeholders* sangat diperlukan agar Forum Konsultasi Publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.

Demikian disampaikan sebagai laporan, terima kasih.

Kepala Dinas,



KASMAWATI, S.STP., M.Si

Daftar Hadir

Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur

Kegiatan : Forum Konsultasi Publik

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Oktober 2025

NO.	NAMA	JABATAN / INSTANSI	No. HP	TANDA TANGAN
1	Kamsiah	DP3A Prov. Kaltim	081253053687	
2	MUSTICA Sari	"	081346411905	
3	PRISILLA STEVIANI	A. Polya I TPRK Kaltim	081250233749	
4	Mia. Apriani	RSUD AMST II (Korpri)	087821546444	
5.	Danar Pusi Ayurhin	Dinas Sosial Prov. Kaltim	082352472280	
6.	Robiah	Biro PRS	081255385868	
7.	Makki Alhyat	DPP Kaltim		
8.	Heriansyah	DPP Kaltim prov.	-	
9	Ardiansyah	-		
10.	Nur Hasanah	Dishub Prov. Kaltim	085390446881	
11.	Nori Ramayanti	Dishub Prov. Kaltim	082351446656	
12.	Puji Haryanto	Disdikbud Prov	085391804362	
13.	Enck Widyanti	TOKOH MASYARAKAT	0811533282	
14.	M. Yumas	Korabng Uum	085367715678	




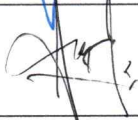



Daftar Hadir

Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur

Kegiatan : Forum Konsultasi Publik

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Oktober 2025

NO.	NAMA	JABATAN / INSTANSI	No. HP	TANDA TANGAN
15.	S.S.Z. Afif	PPID	0813475 44333	
16.	Syalma Namika	Pengadm. Perkantoran	08120055818	
17.	Lina Ariani	Pelaksana DPTPH	08135127695	
18.	Huri Permatasari	staf	08235137000	
19.	Asfendi Zulfan	Kabid PIAC SPD	08132196697	
20.	Vincenzus Samudri	Kabid Fungsional		
21.	SPH-TANTI	ICABID DAFOLK	08125542703	
22.	Subandah G	staf DISDILCBUD prov.kaltim		
23.	Indriana Andani	staf DISDILCBUD Prov.kaltim	085216391050	
24.	STARIFAH FAKIKAH	PRANATA HUMAS RSUDAM	083153525406	
25.	NIDHIMIRZAR	STAF BIKO ORGANISASI	08115508899	
26.	Suprayitno	PPUPD ITDA PROV		
27.	HUSNIYANUR	Auditor Rambu		
28.	A. Mahyudi	Pengadm. Perkantoran		














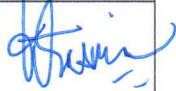
Daftar Hadir

Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur

Kegiatan : Forum Konsultasi Publik

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Oktober 2025

NO.	NAMA	JABATAN / INSTANSI	No. HP	TANDA TANGAN
29	AGUS FERDINAND	KORPOR. PEMERINTAHAN ONBUPMAN RI KALTIM		
30	Irayanti	Perencana	08229806464	
31	Lusi	Staf DPU	082256108773	
32.	Rahmadi	MediaTribunkaltim	08582256587	
33.	W. Widi	Staf DPU	"	
34.	Andina Fahrman	Disdukcapil Prov	081253631180	
35.	Jumali A	"	08134744422	
36.	Brahmay	—————	081347531615	
37.	Angga Dinda	—————	081347892009	
38.	Eko Pratikto	Kaltim Post Jurnal	08124747423	
39	Ns. Siti Wati Hasanah	RSUD AWS	085250959755	
40	Gulekan	Sekretaris		
41	Dwi Windarta N.	Disdukcapil Prov.		
42	Kasmanabi	Disdukcapil Prov		

- DOKUMENTASI -







PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Dewi Sartika Nomor 13 Telp. (0541) 747481 Fax. (0541) 741405

Pos-el: disdukcapil@kaltimprov.go.id Laman : <https://disdukcapil.kaltimprov.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
NOMOR : 400.12/217/Disdukcapil-I

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, serta untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, dan sebagai pemenuhan hak dan kewajiban dari berbagai pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a serta untuk kelancaran peningkatan pelayanan kepada Masyarakat, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur;

2. 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;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);
6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Tahun 2018 Nomor 184);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014, Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Tahun 2018, Nomor 498);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Tahun 2019, Nomor 1789);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Tahun 2019, Nomor 1791);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 102 Tahun 2019 mengenai Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan (Berita Negara Tahun 2023, Nomor 862);
12. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Nomor 46 Tahun 2023).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN TIMUR.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang terdiri dari :

1. Standar Pelayanan Fasilitas Pencatatan Bio Data Penduduk WNI dan Penerbitan Dokumen lainnya bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
2. Standar Pelayanan Fasilitas Konfirmasi Dokumen Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
3. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang datang langsung untuk pemenuhan persyaratan pelayanan publik.
4. Standar Pelayanan Fasilitas Perekaman dan Pencetakan KTP-el Luar Domisili bekerjasama dengan Disdukcapil Kabupaten/Kota.
5. Standar Pelayanan Fasilitas Aktivasi Identitas Kependudukan Digital bekerjasama dengan Disdukcapil Kabupaten/Kota;
6. Standar Pelayanan Pemanfaatan Data dan Informasi Kependudukan berupa Data Agregat atau Data Tematik Kependudukan;
7. Standar Pelayanan Pemanfaatan Akses Data dan Dokumen Kependudukan oleh Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim;
8. Standar Pelayanan Pemadanan Data oleh Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim.

Dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, para pengawas/Pembina dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Penyusunan dan penetapan Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

KEEMPAT : Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum

Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samarinda
Pada tanggal 31 Oktober 2025

KEPALA DINAS,



KASMAWATI, S.STP, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 198005101998102002

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
2. Asisten Pemerintahan dan Kesra Sekda Prov. Kaltim;
3. Kepala Biro Organisasi Setda Prov. Kaltim.

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. Kaltim Nomor : 400.12/217/Disdukcapil-I tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur tanggal 31 Oktober 2025

STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

A. PENDAHULUAN

Disdukcapil Provinsi Kaltim dibentuk berdasarkan Pergub Kaltim Nomor 43 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan urusan pemerintahan dibidang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di provinsi Kalimantan Timur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur beralamat di Jalan Dewi Sartika Nomor 13, Samarinda, Kalimantan Timur Nomor Telepon dan Pengaduan : 0878 8345 3285 email : disdukcapil@kaltimprov.go.id, dan SP4N-LAPOR.

I. Dasar Hukum

Penyelenggaraan opsional pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan pada :

1. 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;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 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;
4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;

7. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
9. Pergub Kaltim Nomor 43 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

II. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

1. Gedung Perkantoran (Status Pinjam Pakai);
2. Ruang Layanan;
3. Ruang Tunggu;
4. Ruang Pimpinan;
5. Ruang Kerja;
6. Toilet;
7. Musholla;
8. Ruang Pertemuan/Rapat;
9. Televisi;
10. Jaringan Komputer;
11. Perangkat Komputer;
12. Aplikasi SIAK;
13. CCTV;
14. Wifi;
15. Halaman Parkir.

III. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat memerlukan kompetensi tertentu sehingga dapat melaksanakan pelayanan secara optimal, keberhasilan pelayanan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/sesuai dengan profesi masing-masing sebagai berikut :

No.	Jabatan	Jenjang Pendidikan	Pelatihan
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. Kaltim	S2	<ul style="list-style-type: none"> • Diklat Barjas • Diklat Penatausahaan Keuangan
2.	Sekretaris Dinas	S2	<ul style="list-style-type: none"> • Diklat Barjas • Diklat Penatausahaan Keuangan
3.	Kepala Bidang Fasilitasi Pelayanan Administrasi Kependudukan	S1	<ul style="list-style-type: none"> • Bimtek Dafduk • Bimtek Capil

4.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	S2	<ul style="list-style-type: none"> • Bimtek PIAK • Bimtek Pemanfaatan Data • Bimtek Kemanan Data
----	---	----	---

IV. Pengawasan Internal.

Sesuai dengan norma tata Kelola organisasi yang baik, maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (on the track) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan, sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengawasan Internal dilaksanakan secara berjenjang dan secara periodik. Adapun jenjang pelaporannya sebagai berikut :

No.	Pelapor	Atasan Langsung	Laporan
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. Kaltim	Asisten Pemerintahan dan Kesra Sekda Prov. Kaltim	Insidentil
2.	Sekretaris Dinas	Kepala Dinas	Insidentil
3.	Kepala Bidang Fasilitasi Pelayanan Administrasi Kependudukan	Kepala Dinas	Insidentil
4.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Kepala Dinas	Insidentil
5	Kasubbag Umum	Sekretaris Dinas	Insidentil
6.	Analisis Kebijakan Ahli Muda selaku Sub Koordinator Dafduk dan Capil	Kepala Bidang Fasilitasi Pelayanan Administrasi kependudukan	Insidentil
7.	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda selaku Sub Koordinator PIAK dan Pemanfaatan Data	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan dan Pemanfaatan Data	Insidentil

V. Jumlah Pelaksana

No.	Jabatan	Uraian Tugas	Jumlah
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kaltim	Memimpin, mengendalikan, mengkoordinasikan kegiatan pelayanan	1
2.	Sekretaris Dinas	Mengendalikan, mengkoordinasikan rumah tangga dinas	1
3.	Kepala Bidang Fasilitasi Pelayanan Administrasi Kependudukan	Bertanggungjawab terhadap pengembangan dan evaluasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil	1
4.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Bertanggungjawab terhadap pengembangan dan evaluasi pendayagunaan data dan informasi kependudukan dan pemanfaatan data	1
5.	Kasubbag Umum	Mengkoordinasikan rumah tangga dinas seperti perencanaan, keuangan dan kepegawaian.	1
6.	Analisis Kebijakan Ahli Muda selaku Sub Koordinator Pendaftaran dan Pencatatan Sipil	Menyusun kebijakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil	1
7.	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda selaku Sub Koordinator PIAK dan Pemanfaatan Data	Menyusun kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data kependudukan	1
8	Jabatan Pelaksana	Membantu kegiatan administrasi dan operasional pelayanan	4
Jumlah			11 orang

VI. Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa :

1. Proses pelayanan dilakukan setelah persyaratan lengkap
2. Pemohon dilayani sesuai permohonan
3. Produk layanan yang akurat
4. Tersedianya akses pelayanan untuk penyandang disabilitas
5. Senyum, Salam. Sapa, Sopan dan Santun (5 S)
6. Pelayanan yang cepat, tepat dan mudah.
7. Profesional, Ramah, Integritas, Mudah dan Akurat (PRIMA) dan
8. Pelayanan tidak dipungut biaya.

VII. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini antara lain :

1. Bebas pungutan liar
2. Tersedianya ruang laktasi
3. Keamanan dan kenyamanan pelayanan
4. Kerahasiaan dokumen
5. Tersedianya televisi dan CCTV
6. Tersedianya fasilitas umum seperti WIFI, Toilet, Mushola dan Parkir

VIII. Evaluasi Kinerja pelaksana

Penilaian kinerja pelaksana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan dengan standar pelayanan setiap 6 bulanan atau 1 tahunan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur.

B. STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI KALIMANTAN TIMUR.

1. Standar Pelayanan Fasilitas Pencatatan Bio Data Penduduk WNI dan Penerbitan Dokumen lainnya bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Kepala Panti/Yayasan/ Penampungan lainnya baik pemerintah maupun swasta yang dilampiri : 1. Rekomendasi Kepala Dinas Sosial 2. Dokumen kependudukan yang dimiliki/surat pernyataan tidak memiliki dokumen kependudukan; dan 3. Kartu Keluarga Ketua/Pengurus Panti/Yayasan/Penampungan lainnya
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon menyerahkan surat permohonan dan persyaratan kepada Petugas; 2. Pemohon menerima surat jawaban yang berisi NIK dan dokumen kependudukan terkait.
3.	Jangka Waktu	1 hari kerja (sejak tanggal diterimanya berkas persyaratan secara lengkap)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	1. Surat Jawaban 2. Bio Data/Kartu Keluarga/Akta/Kartu Identitas Anak/Kartu Tanda Penduduk Elektronik
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kontak Pengaduan : 0878 8345 3285 2. Email : dukcapil@kaltimprov.go.id 3. Kotak Saran dan pengaduan 4. SP4N-LAPOR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 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; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas ;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Perkantoran (Status Pinjam Pakai); 2. Ruang Layanan 3. Ruang Tunggu 4. Ruang Pimpinan 5. Ruang Kerja 6. Toilet 7. Musholla 8. Ruang Pertemuan/Rapat. 9. Televisi 10. Jaringan Komputer 11. Perangkat Komputer 12. Aplikasi SIAK 13. CCTV

		14. Wifi 15. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki sertifikasi : 1. Bimbingan Teknis Pendaftaran Penduduk 2. Bimbingan Teknis Pencatatan Sipil
4.	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK).
5.	Jumlah pelaksana	a. Mampu Mengoperasikan Komputer, b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait dokumen administrasi kependudukan. c. Menerapkan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
6.	Jaminan Pelayanan	a. Maklumat Pelayanan b. Produk layanan diterbitkan sesuai dengan regulasi c. Petugas pelayanan sesuai dengan SK yang diterbitkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Petugas keamanan berjaga di lingkungan kantor Disdukcapil Prov. Kaltim b. Produk/Dokumen pelayanan dijamin kerahasiaan dan keasliannya. c. Terjamin kerahasiaan bagi pemohon/masyarakat yang melakukan pengaduan. d. Ketersediaan APAR, CCTV, Jaluar Evakuasi, Titik Kumpul dan Genset.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali

2. Standar Pelayanan Fasilitas Konfirmasi Dokumen Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan dari Kepala Instansi/Lembaga/badan hukum/pribadi yang bersangkutan atau yang diberikan kuasa. 2. Fotocopi KTP-el pemohon
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon menyerahkan surat permohonan dan persyaratan kepada Petugas; 2. Pemohon menerima surat jawaban.
3.	Jangka Waktu	2 hari kerja (sejak tanggal diterimanya berkas persyaratan secara lengkap)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat jawaban yang ditandatangani Kepala Dinas
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kontak Pengaduan : 0878 8345 3285 2. Email : dukcapil@kaltimprov.go.id 3. Kotak Saran dan pengaduan 4. SP4N-LAPOR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 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;

		4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;	1. Gedung Perkantoran (Status Pinjam Pakai); 2. Ruang Layanan 3. Ruang Tunggu 4. Ruang Pimpinan 5. Ruang Kerja 6. Toilet 7. Musholla 8. Ruang Pertemuan/Rapat. 9. Televisi 10. Jaringan Komputer 11. Perangkat Komputer 12. Aplikasi SIAK 13. CCTV 14. Wifi 15. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki sertifikasi : 1. Bimbingan Teknis Pendaftaran Penduduk 2. Bimbingan Teknis Pencatatan Sipil
4.	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK).
5.	Jumlah pelaksana	a. Mampu Mengoperasikan Komputer, b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait dokumen administrasi kependudukan. c. Menerapkan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
6.	Jaminan Pelayanan	a. Maklumat Pelayanan

		<ul style="list-style-type: none"> b. Produk layanan diterbitkan sesuai dengan regulasi c. Petugas pelayanan sesuai dengan SK yang diterbitkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan berjaga di lingkungan kantor Disdukcapil Provinsi Kaltim b. Produk/Dokumen pelayanan dijamin kerahasiaan dan keasliannya. c. Terjamin kerahasiaan bagi pemohon/masyarakat yang melakukan pengaduan. d. Ketersediaan APAR, CCTV, Jaluar Evakuasi, Titik Kumpul dan Genset.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali

3. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang datang langsung untuk pemenuhan persyaratan pelayanan publik.

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil provinsi Kaltim dengan membawa ; 1. Fotocopy KTP-el 2. Surat Kuasa bermaterai jika dikuasakan; dan 3. Berkas terkait pengaduan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengisi formulir pelayanan pengaduan kepada Petugas; 2. Petugas memberikan jawaban dan/atau surat klarifikasi terkait aduan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu	2 (dua) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Jawaban dan/atau Surat Klarifikasi Aduan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kontak Pengaduan : 0878 8345 3285 2. Email : dukcapil@kaltimprov.go.id 3. Kotak Saran dan pengaduan 4. SP4N-LAPOR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 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-

		<p>Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas ;	<p>1. Gedung Perkantoran (Status Pinjam Pakai);</p> <p>2. Ruang Layanan</p> <p>3. Ruang Tunggu</p> <p>4. Ruang Pimpinan</p> <p>5. Ruang Kerja</p> <p>6. Toilet</p> <p>7. Musholla</p> <p>8. Ruang Pertemuan/Rapat.</p> <p>9. Televisi</p> <p>10. Jaringan Komputer</p> <p>11. Perangkat Komputer</p> <p>12. Aplikasi SIAK</p> <p>13. CCTV</p> <p>14. Wifi</p> <p>15. Halaman Parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki sertifikasi :</p> <p>1. Bimbingan Pendaftaran Penduduk</p> <p>2. Bimbingan Pencatatan Sipil.</p> <p>3. Bimtek Keamanan Data</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK).</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Mampu Mengoperasikan Komputer,</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait dokumen administrasi kependudukan.</p>

		c. Menerapkan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Produk layanan diterbitkan sesuai dengan regulasi c. Petugas pelayanan sesuai dengan SK yang diterbitkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan berjaga di lingkungan kantor Disdukcapil Provinsi Kalimantan Timur b. Produk/Dokumen pelayanan dijamin kerahasiaan dan keasliannya. c. Terjamin kerahasiaan bagi pemohon/masyarakat yang melakukan pengaduan. d. Ketersediaan APAR, CCTV, Jaluar Evakuasi, Titik Kumpul dan Genset.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali

4. Standar Pelayanan Fasilitas Perekaman dan Pencetakan KTP-el Luar Domisili bekerjasama dengan Disdukcapil Kabupaten/Kota.

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Instansi/Lembaga Pemerintah/Non Pemerintah dan masyarakat dilampiri : 1. Fotocopy KK 2. Fotocopy KTP-el 3. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian jika KTP hilang; dan 4. KTP-el Asli jika KTP-el rusak
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon menyerahkan surat permohonan dan persyaratan kepada Petugas; 2. Pemohon melakukan perekaman KTP-el. 3. Pemohon menerima KTP-el
3.	Jangka Waktu	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	1. Perekaman KTP-el 2. KTP Elektronik
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kontak Pengaduan : 0878 8345 3285 2. Email : dukcapil@kaltimprov.go.id 3. Kotak Saran dan pengaduan 4. SP4N-LAPOR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 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; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas ;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Perkantoran (Status Pinjam Pakai); 2. Ruang Layanan 3. Ruang Tunggu 4. Ruang Pimpinan 5. Ruang Kerja 6. Toilet 7. Musholla 8. Ruang Pertemuan/Rapat. 9. Televisi 10. Jaringan Komputer 11. Perangkat Komputer 12. Aplikasi SIAK 13. CCTV 14. Wifi 15. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki sertifikasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bimbingan Teknis Pendaftaran Penduduk 2. Bimtek Perekaman dan Pencetakan KTP 3. Bimbingan Operator SIAK
4.	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja

		pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK).
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Mampu Mengoperasionalkan Komputer, b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait dokumen administrasi kependudukan. c. Menerapkan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Produk layanan diterbitkan sesuai dengan regulasi c. Petugas pelayanan sesuai dengan SK yang diterbitkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan berjaga di lingkungan kantor Disdukcapil Kab Jember b. Produk/Dokumen pelayanan dijamin kerahasiaan dan keasliannya. c. Terjamin kerahasiaan bagi pemohon/masyarakat yang melakukan pengaduan. d. Ketersediaan APAR, CCTV, Jaluar Evakuasi, Titik Kumpul dan Genset.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali

5. Standar Pelayanan Fasilitas Aktivasi Identitas Kependudukan Digital bekerjasama dengan Disdukcapil Kabupaten/Kota.

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Instansi/Lembaga Pemerintah/Non Pemerintah dan masyarakat dilampiri : 1. Melampirkan bukti sudah melakukan perekaman KTP-el 2. Foto copy Kartu Keluarga 3. Memiliki perangkat seluler kompatibel, e-mail aktif dan kuota internet
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon melakukan aktivasi IKD melalui gadget; 2. Pemohon bisa mengakses layanan IKD.
3.	Jangka Waktu	1 hari kerja (sejak tanggal diterimanya berkas persyaratan secara lengkap)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Identitas Kependudukan Digital
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kontak Pengaduan : 0878 8345 3285 2. Email : dukcapil@kaltimprov.go.id 3. Kotak Saran dan pengaduan 4. SP4N-LAPOR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang

		<p>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;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas ;	<p>1. Gedung Perkantoran (Status Pinjam Pakai);</p> <p>2. Ruang Layanan</p> <p>3. Ruang Tunggu</p> <p>4. Ruang Pimpinan</p> <p>5. Ruang Kerja</p> <p>6. Toilet</p> <p>7. Musholla</p> <p>8. Ruang Pertemuan/Rapat.</p> <p>9. Televisi</p> <p>10. Jaringan Komputer</p> <p>11. Perangkat Komputer</p> <p>12. Aplikasi SIAK</p> <p>13. CCTV</p> <p>14. Wifi</p> <p>15. Halaman Parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki sertifikasi :</p> <p>1. Bimbingan Teknis Pendaftaran Penduduk</p> <p>2. Bimbingan Teknis Pencatatan Sipil</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK).</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Mampu Mengoperasikan Komputer,</p>

		<ul style="list-style-type: none"> b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait dokumen administrasi kependudukan. c. Menerapkan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Produk layanan diterbitkan sesuai dengan regulasi c. Petugas pelayanan sesuai dengan SK yang diterbitkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan berjaga di lingkungan kantor Disdukcapil Kab Jember b. Produk/Dokumen pelayanan dijamin kerahasiaan dan keasliannya. c. Terjamin kerahasiaan bagi pemohon/masyarakat yang melakukan pengaduan. d. Ketersediaan APAR, CCTV, Jaluar Evakuasi, Titik Kumpul dan Genset.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali

6. Standar Pelayanan Pemanfaatan Data dan Informasi Kependudukan berupa Data Agregat atau Data Tematik Kependudukan;

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Instansi/Lembaga Pemerintah/Non Pemerintah kepada Kepala Dinas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon menyerahkan surat permohonan dan persyaratan kepada Petugas; 2. Petugas menyampaikan surat jawaban.
3.	Jangka Waktu	3 hari kerja (sejak tanggal diterimanya berkas persyaratan secara lengkap)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat jawaban yang ditandatangani Kepala Dinas berisi data agregat/data tematik sesuai surat permohonan pemohon
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kontak Pengaduan : 0878 8345 3285 2. Email : dukcapil@kaltimprov.go.id 3. Kotak Saran dan pengaduan 4. SP4N-LAPOR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing)

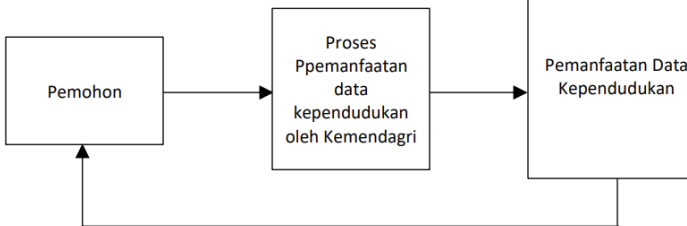
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan undang-Undang Nomor 24 Tahun

		<p>2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas ;	<p>1. Gedung Perkantoran (Status Pinjam Pakai);</p> <p>2. Ruang Layanan</p> <p>3. Ruang Tunggu</p> <p>4. Ruang Pimpinan</p> <p>5. Ruang Kerja</p> <p>6. Toilet</p> <p>7. Musholla</p> <p>8. Ruang Pertemuan/Rapat.</p> <p>9. Televisi</p> <p>10. Jaringan Komputer</p> <p>11. Perangkat Komputer</p> <p>12. Aplikasi SIAK</p> <p>13. CCTV</p> <p>14. Wifi</p> <p>15. Halaman Parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki sertifikasi :</p> <p>1. Bimbingan Teknis Pendaftaran Penduduk</p> <p>2. Bimbingan Teknis Pencatatan Sipil</p> <p>3. Bimtek Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK).</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Mampu Mengoperasikan Komputer,</p>

		<ul style="list-style-type: none"> b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait dokumen administrasi kependudukan. c. Menerapkan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Produk layanan diterbitkan sesuai dengan regulasi c. Petugas pelayanan sesuai dengan SK yang diterbitkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan berjaga di lingkungan kantor Disdukcapil Provinsi Kalimantan Timur b. Produk/Dokumen pelayanan dijamin kerahasiaan dan keasliannya. c. Terjamin kerahasiaan bagi pemohon/masyarakat yang melakukan pengaduan. d. Ketersediaan APAR, CCTV, Jaluar Evakuasi, Titik Kumpul dan Genset.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali

7. Standar Pelayanan Pemanfaatan Akses Data dan Dokumen Kependudukan oleh Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim ;

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri RI melalui Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Timur
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Proses Pemanfaatan data kependudukan oleh Kemendagri] B --> C[Pemanfaatan Data Kependudukan] C --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim mengajukan permohonan pemanfaatan data kependudukan 2. Surat permohonan dari Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim disampaikan kepada Ditjen Dukcapil Kemendagri melalui Disdukcapil untuk mendapatkan persetujuan kemudian melakukan penandatanganan Perjanjian Kerja Sama Pemanfaatan Data Kependudukan antara Disdukcapil dan Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim dan juga penantangan Petunjuk Teknis Pemanfaatan Data Kependudukan antara Disdukcapil dan Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim 3. Pelaksanaan Pemanfaatan Data Kependudukan oleh Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim berupa akses NIK secara online ataupun penggunaan card reader KTP-el untuk melakukan validasi data kependudukan pemohon layanan publik pada Lembaga Pengguna.
3.	Jangka Waktu	50 (lima puluh) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

5.	Produk pelayanan	Pemanfaatan Data Kependudukan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kontak Pengaduan : 0878 8345 3285 2. Email : dukcapil@kaltimprov.go.id 3. Kotak Saran dan pengaduan 4. SP4N-LAPOR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 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; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; 6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas ;	1. Gedung Perkantoran (Status Pinjam Pakai); 2. Ruang Layanan 3. Ruang Tunggu 4. Ruang Pimpinan

		5. Ruang Kerja 6. Toilet 7. Musholla 8. Ruang Pertemuan/Rapat. 9. Televisi 10. Jaringan Komputer 11. Perangkat Komputer 12. Aplikasi SIAK 13. CCTV 14. Wifi 15. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki sertifikasi : 1. Bimbingan Pemanfaatan Data Kependudukan 2. Bimbingan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. 3. Bimtek Keamanan Data
4.	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK).
5.	Jumlah pelaksana	a. Mampu Mengoperasikan Komputer, b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait dokumen administrasi kependudukan. c. Menerapkan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
6.	Jaminan Pelayanan	a. Maklumat Pelayanan b. Produk layanan diterbitkan sesuai dengan regulasi c. Petugas pelayanan sesuai dengan SK yang diterbitkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Petugas keamanan berjaga di lingkungan kantor Disdukcapil Kab Jember b. Produk/Dokumen pelayanan dijamin kerahasiaan dan keasliannya. c. Terjamin kerahasiaan bagi pemohon/masyarakat yang melakukan pengaduan. d. Ketersediaan APAR, CCTV, Jaluar Evakuasi, Titik Kumpul dan Genset.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali
----	----------------------------	--

8. Standar Pelayanan Pemadanan Data oleh Perangkat Daerah/Badan Hukum Prov. Kaltim;

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/Lembaga/Badan Hukum di Prov. Kaltim kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri RI melalui Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyerahkan surat dan lampiran data yang akan dipadankan kepada petugas dan petugas melakukan verifikasi, konfirmasi sesuai permohonan kepada pemohon;2. Pemohon menerima surat balasan dari petugas Disdukcapil disertai hasil pemadanan data dari Dirjen Dukcapil Kemendagri;3. Data pemadanan pemohon disampaikan melalui email resmi Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/Lembaga/Badan Hukum di Prov. Kaltim
3.	Jangka Waktu	10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Hasil Pemadanan Data Kependudukan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Kontak Pengaduan : 0878 8345 32852. Email : dukcapil@kaltimprov.go.id3. Kotak Saran dan pengaduan4. SP4N-LAPOR

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. 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;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

		<p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 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;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;</p> <p>6. Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas ;	<p>1. Gedung Perkantoran (Status Pinjam Pakai);</p> <p>2. Ruang Layanan</p> <p>3. Ruang Tunggu</p> <p>4. Ruang Pimpinan</p> <p>5. Ruang Kerja</p> <p>6. Toilet</p> <p>7. Musholla</p> <p>8. Ruang Pertemuan/Rapat.</p> <p>9. Televisi</p> <p>10. Jaringan Komputer</p> <p>11. Perangkat Komputer</p> <p>12. Aplikasi SIAK</p> <p>13. CCTV</p> <p>14. Wifi</p> <p>15. Halaman Parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Memiliki sertifikasi :</p> <p>1. Bimbingan Pemanfaatan Data Kependudukan</p> <p>2. Bimbingan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.</p> <p>3. Bimtek Keamanan Data</p>
4.	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melalui

		Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK).
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Mampu Mengoperasikan Komputer, b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku terkait dokumen administrasi kependudukan. c. Menerapkan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan b. Produk layanan diterbitkan sesuai dengan regulasi c. Petugas pelayanan sesuai dengan SK yang diterbitkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas keamanan berjaga di lingkungan kantor Disdukcapil Provinsi Kalimantan Timur b. Produk/Dokumen pelayanan dijamin kerahasiaan dan keasliannya. c. Terjamin kerahasiaan bagi pemohon/masyarakat yang melakukan pengaduan. d. Ketersediaan APAR, CCTV, Jaluar Evakuasi, Titik Kumpul dan Genset.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali

KEPALA DINAS,



KASMAWATI, S.STP, M.Si
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 198005101998102002



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

MAKLUMAT PELAYANAN

"KAMI SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN STANDAR PELAYANAN SERTA AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA KAMI TIDAK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN"

Samarinda, 31 Oktober 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,



KASMAWATI, S.STP, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19800510199810200