

REKAPITULASI

SOP DAN SP

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA PADANG PANJANG

I. SEKILAS PROFIL DINAS

a. VISI DAN MISI

VISI

"Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Berbasis SIAK dengan Pelayanan Prima, Akurat, dan Akuntabel"

MISI

- 1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 2) Meningkatkan Tertib Administrasi SIAK yang Terpadu secara Nasional

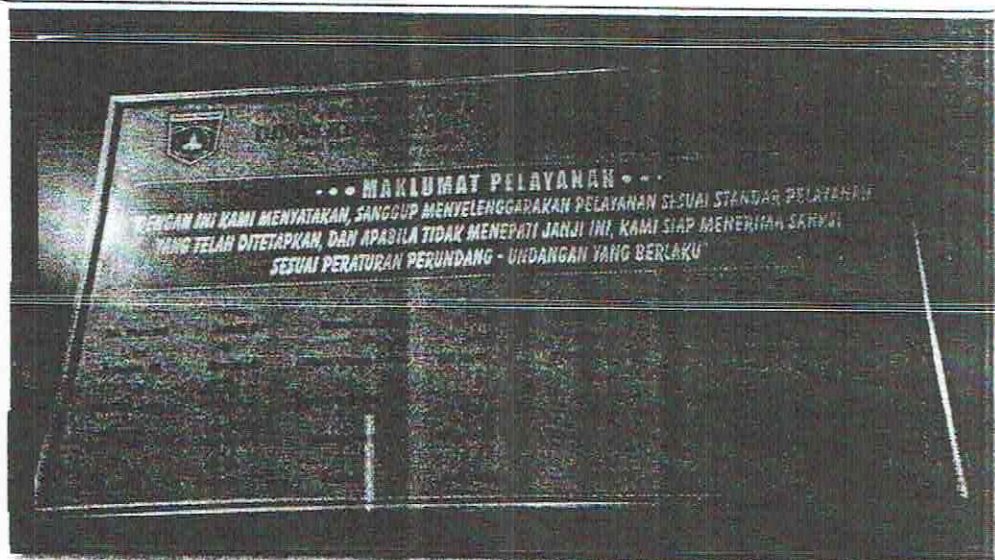
b. MOTTO

"PELAYANAN TERBAIK ADALAH KOMITMEN KAMI"

c. MAKLUMAT/JANJI PELAYANAN

Maklumat Pelayanan

"Dengan ini kami menyatakan, sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"



d. **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

Terdapat 58 (lima puluh delapan) Standar Operasional Prosedur (Lampiran 1) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdiri dari:

I. KOORDINATOR ISO & DOKUMEN KONTROL

- 1) Pengendalian Dokumen
- 2) Pengendalian Rekaman
- 3) Audit Mutu Internal
- 4) Tindakan Korektif
- 5) Rapat Tinjauan Manajemen
- 6) Manajemen Risiko

II. SEKRETARIAT

SUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN

- 7) Pengelolaan Surat Masuk
- 8) Pengelolaan Surat Keluar
- 9) Penerimaan Tamu
- 10) Penerimaan Pengaduan Langsung
- 11) Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung
- 12) Pemeliharaan Barang Investasi
- 13) Perbaikan Barang Inventaris
- 14) Pengelolaan Kebersihan
- 15) Pengelolaan Keamanan Kantor
- 16) Seleksi Supplier
- 17) Pengadaan Langsung
- 18) Distribusi Barang
- 19) Perencanaan, Permintaan dan Penempatan Pegawai
- 20) Peningkatan Kompetensi Pegawai
- 21) Pengelolaan Penilaian SKP
- 22) Penyusunan DUK dan Bazzeting
- 23) Survei Kepuasan Masyarakat

**SUBBAG KEUANGAN, PERENCANAAN, EVALUASI DAN
PELAPORAN**

- 24) Pengajuan SPP-UP dan SPM -UP
- 25) Pengajuan SPP-GU dan SPM -GU
- 26) Pengajuan SPP-LS dan SPM -LS
- 27) Pengajuan SPP-TU dan SPM -TU
- 28) Pelaksanaan Verifikasi SPJ
- 29) Pelaporan Keuangan
- 30) Penyusunan Renstra
- 31) Penyusunan Renja
- 32) Pembuatan KAK & RAB/HPS
- 33) Penyusunan RKA
- 34) Penyusunan RKA- P
- 35) Penyusunan TAPKIN
- 36) Penyusunan LAKIP
- 37) Penyusunan LKPJ dan LPPD

III. BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

- 38) Pengendalian Produk Tidak Sesuai

SEKSI PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

- 39) Penerbitan KTP Elektronik
- 40) Penerbitan KK Baru
- 41) Penerbitan KK Hilang
- 42) Penerbitan KK Perubahan
- 43) Penerbitan surat keterangan pindah penduduk
- 44) Penerbitan surat keterangan pindah Datang
- 45) Kartu Identitas Anak
- 46) KTP-EL yang belum rekam data
- 47) KTP-EL yang sudah belum rekam data

SEKSI PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

- 48) Pembuatan Akta Kelahiran
- 49) Pembuatan Akta Perkawinan
- 50) Pembuatan Akta Kematian
- 51) Pembuatan Akta Perceraian
- 52) Pembuatan Akta Pengakuan, Anak

SEKSI PENDOKUMENTASIAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

- 53) Pengelolaan arsip vital dan arsip digital kependudukan

IV. BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PEMANFAATAN DATA

SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

SEKSI PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN DATA

- 54) Permintaan Pengolahan Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 55) Penyajian data harian
- 56) Penyajian data bulanan

SEKSI KERJASAMA DAN INOVASI PELAYANAN

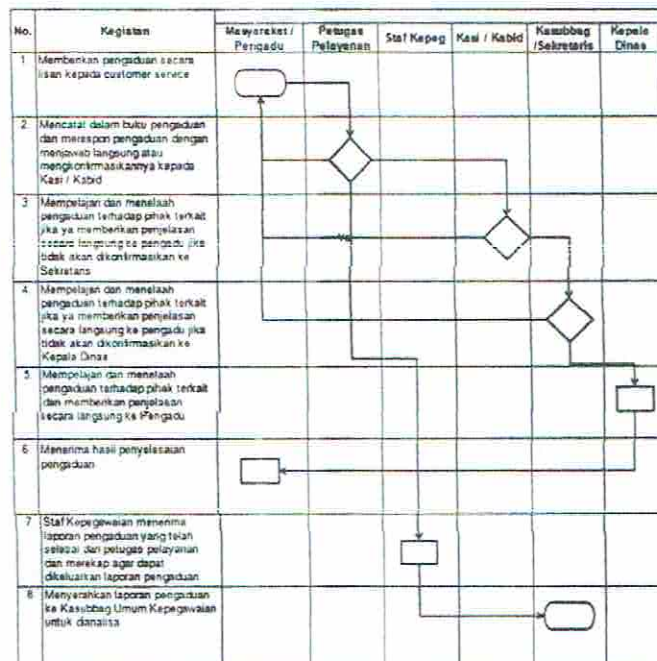
- 57) Publikasi Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 58) Kerjasama Pemanfaatan Data dengan OPD

e. SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

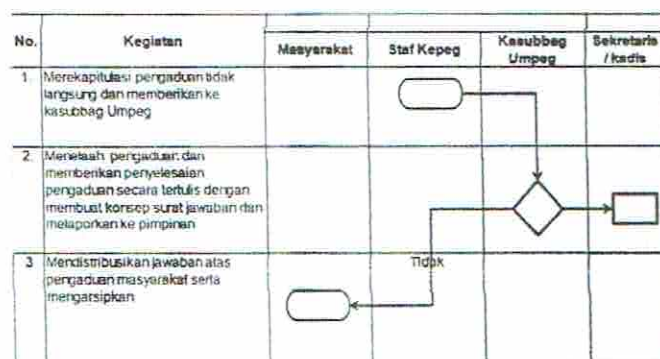
Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana diatur dalam SK Walikota Padang Panjang Nomor: 470/14/DKPS-PP/IV/2016 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2016, kemudian dirubah dengan SK Walikota Padang Panjang Nomor: 470/09/DKPS-PP/IV/2018 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang (Lampiran 2).

Alur Penerimaan Pengaduan

- Penerimaan Pengaduan Langsung



- Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung



f. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berikut Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang selama 3 (tiga) tahun terakhir.

No	Unsur Pelayanan	Nilai				
		I/2016	II/2016	I/2017	II/2017	I/2018
1	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	0,33	0,33	0,32	0,34	0,37
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	0,33	0,33	0,32	0,32	0,37

3	Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	0,30	0,31	0,31	0,30	0,37
4	Kesesuaian Biaya	0,38	0,22	0,35	0,33	0,42
5	Kesesuaian hasil pelayanan dengan persyaratan	0,32	0,33	0,33	0,32	0,37
6	Kompetensi Pegawai	0,33	0,33	0,33	0,33	0,38
7	Sikap Petugas	0,34	0,34	0,33	0,33	0,39
8	Maklumat/Janji Pelayanan	0,33	0,33	0,32	0,32	0,38
9	Penanganan Pengaduan	0,35	0,35	0,34	0,34	0,38
10	Kenyamanan lingkungan	0,33	0,33	0,33	0,32	-
	Nilai Indeks	3,34	3,20	3,29	3,25	3,44
	Nilai IKM setelah di konversi	83,54	79,98	82,33	81,33	85,98
	Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B
	Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

g. STANDAR PELAYANAN

Sebagaimana tercantum dalam Dokumen ISO 9001:2015 ,terdapat 13 jenis Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SK terlampir pada Lampiran 3).

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20, dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik **wajib** dilakukan dengan **mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait**. Hal ini telah kami tindaklanjuti beberapa waktu yang lalu dengan mengadakan Dengar Pendapat (Public Hearing) bersama masyarakat dan pihak-pihak terkait.



2017 , semester II

No.	Unsur Pelayanan	Unsur Penilaian	Nilai
1	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	3,39	0,34
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,23	0,32
3	Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,04	0,30
4	Kesesuaian Biaya	3,26	0,33
5	Kesesuaian hasil pelayanan dengan persyaratan	3,22	0,32
6	Kompetensi Pegawai	3,32	0,33
7	Sikap Petugas	3,28	0,33
8	Maklumat/Janji Pelayanan	3,15	0,32
9	Penanganan Pengaduan	3,42	0,34
10	Kenyamanan lingkungan	3,22	0,32
	Nilai Indeks		3,25
	Nilai IKM setelah di konversi		81,33
	Mutu Pelayanan		B
	Kinerja Unit Pelayanan		Baik

g. STANDAR PELAYANAN

Sesuai dengan Dokumen ISO 9001:2015 , terdapat 13 jenis Standar Pelayanan (terlampir).

No.	Nama Standar Pelayanan
1.	Kartu Keluarga
2.	KTP-el
3.	Surat Keterangan Pindah antar Provinsi Kabupaten/Kota
4.	Surat Keterangan Pindah Datang antar Provinsi Kabupaten/Kota
5.	Kartu Identitas Anak
6.	Legalisir
7.	Akta Kelahiran
8.	Akta Kematian
9.	Akta Perkawinan
10.	Akta Perceraian