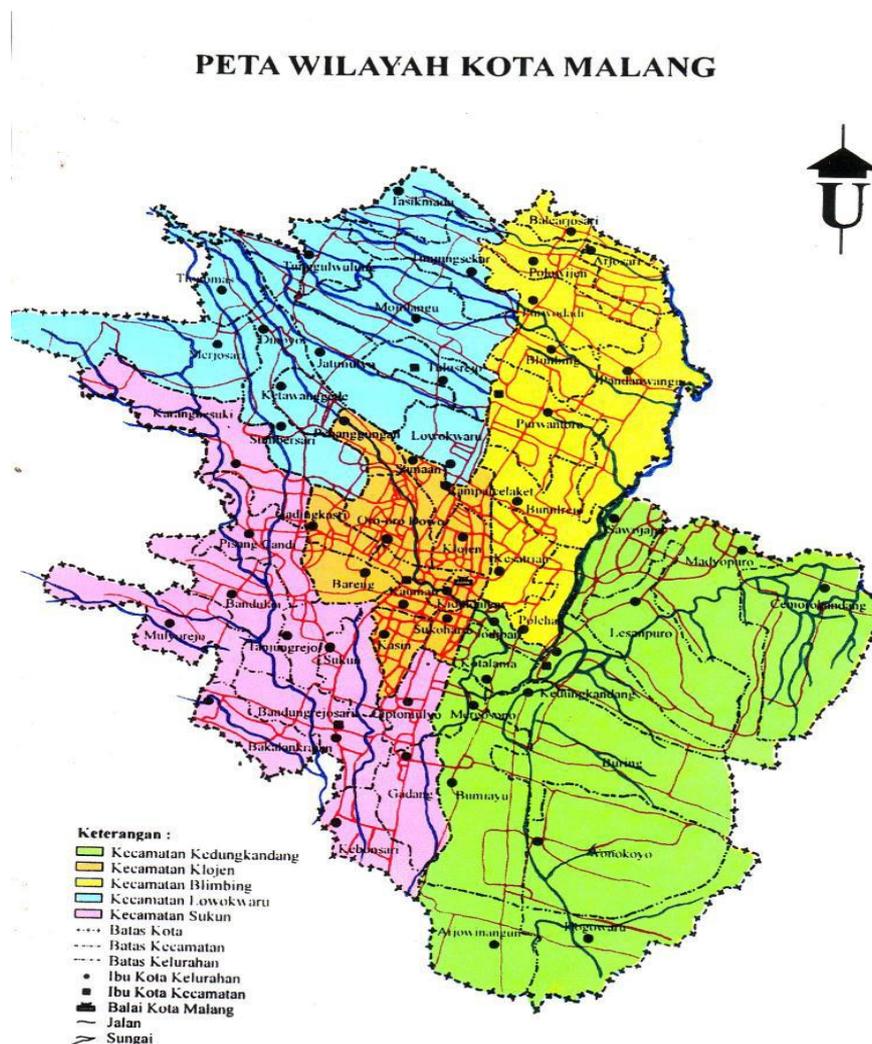


BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kondisi Geografis Kota Malang



Gambar 3: Peta Wilayah Kota Malang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Kota Malang merupakan sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur dan merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya,

Indonesia. Kota ini terletak 90 km sebelah selatan Kota Surabaya. Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 meter diatas permukaan air laut, dan merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letak Kota Malang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang dan secara astronomis terletak pada $112,06^{\circ}$ - $112,07^{\circ}$ Bujur Timur, dan $7,06^{\circ}$ - $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari, dan Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang.
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis, dan Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang.
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji, Kabupaten Malang
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir, dan Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.

Sumber : <https://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/> (diakses pada tanggal 10 Oktober 2017)

Kota Malang juga dikelilingi beberapa pegunungan besar diantaranya adalah Gunung Arjuno disebelah Utara, Gunung Semeru disebelah Timur, Gunung Kawi dan Panderman disebelah Barat, serta Gunung Kelud disebelah Selatan. Selain dikelilingi oleh pegunungan, Kota Malang juga dilalui salah satu gunung terpanjang di Indonesia dan juga terpanjang kedua di Pulau Jawa setelah Sungai Bengawan Solo, yaitu Sungai Brantas yang mata airnya terletak dilereng Gunung Arjuno disebelah barat laut kota. Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain:

- a. Bagian Selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri.
- b. Bagian Utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian.
- c. Bagian Timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan yang kurang subur.
- d. Bagian Barat merupakan dataran tinggi yang luas dan menjadi daerah pendidikan.

Jenis tanah di wilayah Kota Malang terdapat 4 macam, diantaranya :

- a. Alluvial kelabu kehitaman dengan luas 6.930.257 Ha
- b. Mediteran coklat dengan luas 1.225.160 Ha
- c. Asosiasi latosol coklat kemerahan dan grey coklat dengan luas 1.942.160 Ha
- d. Asosiasi andosol coklat dan grey humus dengan luas 1.765.160 Ha

Pada wilayah Kota Malang pada rentang waktu 2001-2011 menurut data klimatologi dari Stasiun Karangploso, wilayah Kota Malang memiliki kisaran rata-rata suhu bulanan minimal sebesar 23,63 °C yang terjadi pada Bulan Agustus dan suhu rata-rata maksimal 25,51°C yang terjadi pada bulan Oktober. Kelembaban udara bulanan terendah tercatat sebesar 65% yang terjadi pada bulan Oktober 2005, sedangkan kelembaban bulanan tertinggi terjadi pada bulan Desember 2007 dan bulan April 2011 yaitu sebesar 80%. Kelembaban udara rata-rata bulanan yang tertinggi terjadi pada bulan Maret yaitu sebesar 82,11%, sedangkan kelembaban udara rata-rata terendah terjadi pada bulan Agustus sebesar 71,99%. Tahun 2011 merupakan tahun paling lembab dalam rentang

waktu tersebut, dimana kelembaban rata-ratanya terukur sebesar 81,50%, sedangkan kelembaban rata-rata yang paling rendah terjadi pada tahun 2005 yaitu sebesar 73,23%.

Pada stasiun Klimatologi Karangploso, penguapan (evapotraspirasi) dihitung menggunakan program Cropwat. Data yang dihasilkan menunjukkan bahwa selama periode 2001-2011 penguapan rata-rata bulanan tertinggi terjadi pada bulan Oktober sebesar 6,59 mm/hari. Sedangkan penguapan rata-rata bulanan terendah terjadi pada bulan Desember sebesar 3,68 mm/hari. Penguapan rata-rata tahunan terendah terjadi pada tahun 2010, yakni sebesar 3.00 mm/hari. Sedangkan penguapan rata-rata tahunan tertinggi pada tahun 2006 sebesar 5,79 mm/hari. Kecepatan angin di wilayah studi direpresentasikan oleh data kecepatan angin yang diukur oleh Stasiun Klimatologi Karangploso. Pada periode 2001-2011 rata-rata kecepatan angin tertinggi pada bulan September, yakni 7,56 km/jam. Sedangkan rata-rata terendah terjadi pada bulan Desember, dimana rata-rata hembusan angin sebesar 4,83 km/jam. Kecepatan rata-rata hembusan angin tertinggi terjadi pada tahun 2009 sebesar 8,27 km/jam. Sedangkan kecepatan rata-rata hembusan angin terendah terjadi pada tahun 2007, yakni sebesar 4,10 km/jam.

Data kedalaman hujan menunjukkan bahwa musim kemarau dimulai pada bulan Juni sampai dengan September, sedangkan untuk bulan Oktober sampai dengan Mei terjadi musim hujan. Kedalaman hujan tahunan di Kota Malang sebesar 1.330-3.138 mm dengan rata-rata hujan sebesar 156 mm. pada tahun 2011

kedalaman hujan yang terukur di Stasiun Klimatologi Karangploso mencapai titik tertinggi selama periode 2001-2011 yakni sebesar 3.138 mm.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2. Kondisi Demografis Kota Malang

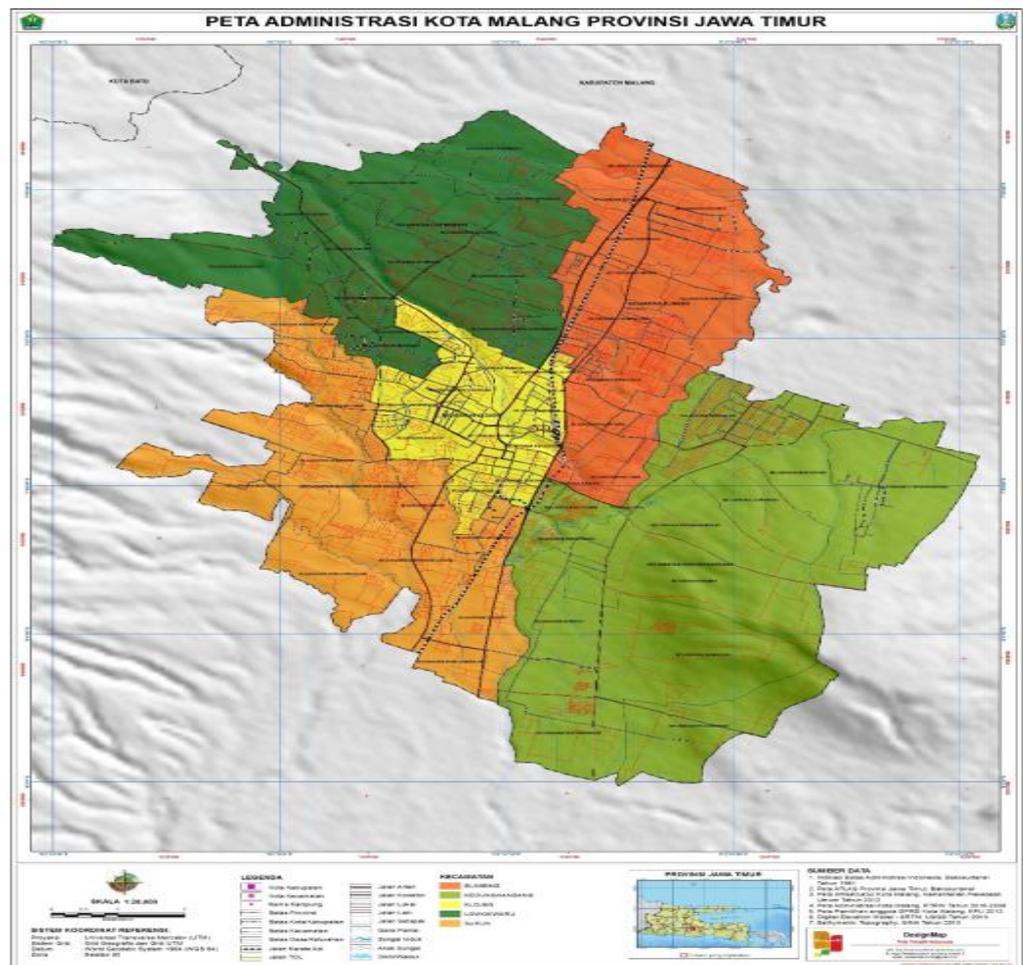
Kota Malang dengan luas wilayah 115,40 km² terdiri dari 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan dan mempunyai jumlah Rukun Warga Sebanyak 544 dengan jumlah Rukun Tetangga sebanyak 4.068. Sampai dengan tahun 2014 jumlah penduduk Kota Malang sebanyak 865.306 jiwa yang terdiri dari laki-laki 432.308 jiwa dan perempuan 432.998 jiwa, dengan kepadatan penduduk kurang lebih 7.498 jiwa/km² .

Agama mayoritas di Kota Malang adalah Islam, diikuti dengan Kristen Protestan, Katolik, Hindu, Buddha, dan Kong Hu Cu. Umat beragama di Kota Malang terkenal rukun dan saling bekerja sama dalam memajukan Kotanya. Bangunan tempat ibadah banyak yang telah berdiri semenjak jaman colonial antara lain Masjid Jami (Masjid Agung), Gereja, alun-alun, Kayutangan, serta Klenteng di Kota Lama. Kota Malang juga menjadi pusat pendidikan keagamaan dengan banyaknya Pesantren dan Seminari Alkitab.

Bahasa yang menjadi bahasa resmi Kota Malang adalah Bahasa Indonesia. Namun, Bahasa Jawa dengan dialek Jawa Timuran merupakan bahasa sehari-hari masyarakat Kota Malang. Bahasa lainnya yang digunakan oleh minoritas Suku Madura yang berdomisili di Kota Malang menggunakan Bahasa Madura. Malang dikenal memiliki dialek khas yang disebut Boso Walikan, yaitu cara pengucapan yang kata secara terbalik. Gaya bahasa masyarakat Kota Malang terkenal dengan

egaliter dan blak-blakan, yan menunjukkan sikap masyarakatnya yang tegas, lugas, dan tidak mengenal basa-basi

Sumber : https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Malang (diakses tanggal 10 Oktober 2017)



Gambar 4: Peta Administrasi Kota Malang

Sumber : <https://petatematikindo.wordpress.com/2015/03/07/administrasi-kota-malang/> (diakses pada tanggal 24 Agustus 2017)

3. Gambaran Ekonomi Kota Malang

Kota Malang baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Pada tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api, dengan beroperasinya kereta api maka Kota Malang berkembang dengan pesat.

Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama ruang gerak untuk melakukan berbagai kegiatan, yang berakibat pada pembangunan tanpa terkendali sehingga mengubah tata guna tanah. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, misalnya dari fungsi lahan untuk pertanian berubamenjadi lahan perumahan dan industri. Perkembangan tersebut membuat urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat namun itu terjadi diluar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang akan berakibat pada timbulnya perumahan-perumahan liar disepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api, dan lahan-lahan yang dianggap tidak berkepemilikan.

Etnik masyarakat Kota Malang terkenal religius, dinamis, suka bekerja keras, lugas, dan bangga dengan identitasnya sebagai Arek Malang. Komposisi penduduk asli berasal dari berbagai etnik terutama suku Jawa, Madura, sebageian kecil keturunan Arab dan Cina. Kekayaan etnik dan budaya yang dimiliki Kota Malang berpengaruh terhdapa kesenian tradisional yang ada. Salah satu yang terkenal adalah Tari Topeng, namun kini semakin terkikis dengan adanya kesenian modern.

Banyak penduduk Kota Malang yang merupakan pendatang yang menetap sebagai mahasiswa/pelajar, pedagang dan pekerja, namun dalam kurun waktu tertentu akan kembali ke daerah asalnya. Untuk golongan pedagang dan pekerja sebagian besar berasal di sekitar Kota Malang, dan untuk golongan pelajar pelajar atau mahasiswa banyak yang berasal dari luar daerah serta luar pulau Jawa. Sebagai kota yang banyak didatangi oleh penduduk pendatan, Kota Malang

menjadi kota yang dinamis dengan segala pernik-perniknya. Berbagai potensi ekonomi dapat digali mulai dari bisnis perdagangan jasa, pendidikan, kuliner, dan pembuatan souvenir.

Keberadaan Perguruan Tinggi dan Universitas baik Negeri ataupun Swasta di Kota Malang menjadi daya tarik bagi masyarakat luar daerah untuk melanjutkan pendidikan di Kota Malang. Hal ini memungkinkan pertumbuhan ekonomi di Kota Malang tertinggi di Jawa Timur. Sebagian besar pertumbuhan ekonomi disumbang dari sektor perdagangan dan jasa yang menyediakan sebagian besar kebutuhan mahasiswa. Selain itu, Kota Malang memiliki sejumlah tempat yang dapat menarik pengunjung untuk menghabiskan waktu senggang bersama keluarga dan membelanjakan sebagian uangnya untuk membeli oleh-oleh yang menjadi ciri khas Kota Malang.

Dengan kenyataan ini, berbagai bisnis baru muncul seiring dengan kebutuhan penduduk yang semakin beragam, mulai dari bisnis untuk memanjakan diri hingga bisnis makanan yang dibutuhkan setiap orang. Melihat potensi tersebut, kreatifitas sangat dibutuhkan untuk menciptakan dan mengembangkan bisnis, sehingga banyak pengelola usaha makanan yang berlomba untuk menyediakan berbagai pilihan makanan yang dapat menarik pelanggan. Dengan potensi ini, tidak hanya para pelaku bisnis dengan modal besar yang dapat bersaing untuk mendapatkan perhatian pelanggan akan tetapi juga dari masyarakat yang bergerak dibidang home industri. Dengan modal minim, para pelaku bisnis kecil dan menengah dapat bersaing dengan memaksimalkan keunikan produk

mereka. Dalam hal ini, pemasaran melalui iklan dan model penjualan sangat berpengaruh pada tingkat penjualan.

Kota Malang yang merupakan kota terpadat kedua setelah Kota Surabaya, mempunyai beberapa potensi. Selain kota pelajar, potensi daerah lain yang dapat menunjang keberadaan Pendapatan Asli Daerah ialah kegiatan perindustrian dan perdagangan dan jasa adapun potensi industri di Kota Malang meliputi:

- a. Industri rokok,
- b. Industri Karoseri,
- c. Industri makanan,
- d. Industri kerajinan,
- e. Industri perumahan,

Sedangkan untuk perdagangan dan jasa meliputi:

- a. Mal dan pertokoan,
- b. Perhotelan,
- c. Transportasi,
- d. Biro jasa
- e. Pendidikan formal dan non formal,
- f. Restoran dan warung makan

Disamping beberapa potensi tersebut, Kota Malang yang merupakan kota pendidikan menjadi tujuan utama para pelajar dari berbagai daerah seluruh Indonesia untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi lagi. Dengan banyaknya pelajar yang ada di Kota Malang maka secara langsung dapat

menggerakkan sektor ekonomi di masyarakat pada umumnya dan khususnya di sektor jasa.

4. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Berlakunya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, maka konsekuensi logis dari kedua Undang-undang tersebut membawa dampak terhadap perubahan sistem penyelenggaraan pemerintahan di daerah khususnya Kota/Kabupaten. Salah satu esensi dari Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah Daerah wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam berbagai bidang. Salah satu bidang pelayanan tersebut adalah pemberian pelayanan di bidang Kependudukan yang cepat dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh kepastian hukum dari Pemerintah tentang status kependudukan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menangani pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, dan Tugas Pokok dan Fungsinya diatur dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 57 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Malang. Berdasarkan Peraturan Walikota Tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam menjalankan dan melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah/ Walikota melalui Sekretaris Daerah sesuai dengan bidang kewenangannya.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berada di Jalan Mayjend Sungkono, Kelurahan Arjowinangun, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang dengan jarak kurang lebih 5 Km dari Pemerintahan Daerah Kota Malang. Pada masa perkembangannya pernah mengalami perubahan nomenklatur/ nama instansi, yaitu dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil, dan kembali menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam melaksanakan Tugas dan Fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di dukung dengan 73 personil. Pada pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, ruang lingkup tugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang meliputi 18 (delapan belas) jenis pelayanan, yaitu:

a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK),
2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP),
3. Pelaporan Pendaftaran Perpindahan Penduduk dan Pelaporan Pindah Datang Penduduk,

4. Pendaftaran Pindah Datang Orang Asing dalam wilayah NKRI,
5. Pendaftaran WNI Pindah Keluar Antar Kota/ Kab/Provinsi,
6. Pendaftaran Penduduk Pindah ke Luar Negeri,
7. Pendaftaran Penduduk Rentan (Orang Terlantar),
8. Pendaftaran Pindah ke Luar Negeri (SKPLN) untuk orang asing,
9. Pendaftaran Orang Asing Datang dari Luar Negeri:
 - 1) Orang Asing Ijin Tinggal Terbatas,
 - 2) Orang Asing Tinggal Tetap
10. Pendaftaran Penduduk Orang Asing yang memiliki Ijin Tinggal Terbatas berubah status menjadi Ijin Tinggal Tetap,
11. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia:
 - 1) Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan bagi WNI,
 - 2) Pencatatan Perubahan Peristiwa Penting,
 - 3) Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan dan Orang Asing menjadi WNI.

b. Pelayanan Pencatatan Sipil

1. Pencatatan Kelahiran,
2. Pencatatan Kematian,
3. Pencatatan Perkawinan,
4. Pencatatan Perceraian,

5. Pencatatan Pengakuan Anak,
6. Pencatatan Pengesahan Anak,
7. Pencatatan Pengangkatan Anak.

5. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

A. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 57 Tahun 2012, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana yang dimaksud diatas, maka fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah:

- a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil,
- b) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil,
- c) Pelaksanaan pendaftaran penduduk,
- d) Pelaksanaan pemberian NIK,
- e) Penerbitan KK, KTP, dan Kartu Tanda Penduduk Khusus,
- f) Pelaksanaan penerbitan dan pengelolaan dokumen pencatatan sipil,
- g) Pencatatan mutasi penduduk dan perubahan data-data penduduk,
- h) Pengumpulan dan pengolahan data penduduk dengan hak akses,

- i) Pengelolaan sistem dan pelayanan informasi kependudukan,
- j) Pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil,
- k) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kependudukan,
- l) Pelaksanaan pencatatan sipil,
- m) Pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran dikependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- n) Pelaksanaan pembelian/ pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi,
- o) Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi,
- p) Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya,
- q) Pelaksanaan pendataan potensi retribusi daerah,
- r) Pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak daerah,
- s) Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan, dan kearsipan,
- t) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- u) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),

- v) Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodeik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan,
- w) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kependudukan dan catatan sipil,
- x) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lain trkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah,
- y) Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungdional,
- z) Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional,
- aa) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksaaan tugas pokok dan fungsi, dan
- bb) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.

Berikut uraian tugas pokok dan fungsi :

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana dimaksud di atas, mengkoordinasikan dan melakukan pengendalian internal terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris

Sekretariat melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketataklasaan, ketatausahaan, keuanagn, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapanm kehumasan dan

kepuustakaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, Sekretariat mempunyai fungsi:

- a) Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja),
- b) Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA),
- c) Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- d) Penyusunan Penetapan Kinerja (PK),
- e) Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan,
- f) Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan, dan kepuustakaan,
- g) Pelaksanaan urusan rumah tangga
- h) Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian,
- i) Pelaksanaan pembelian/ pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi,
- j) Pelaksanaan pengadaan benda-benda berharga retribusi sesuai dengan kebutuhan,
- k) Pelaksanaan distribusi benda-benda berharga retribusi,
- l) Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi,
- m) Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah
- n) Pengelolaan anggaran,

- o) Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai,
- p) Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan,
- q) Pengkoordinasian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- r) Pengekoordinasian penyusunan tindak lanjut hasil pemeriksaan,
- s) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- t) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- u) Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelenagn secara periodeik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan,
- v) Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah,
- w) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kependudukan catatan sipil,
- x) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lain terkait layanan publik secara berkala malalui website Pemerintah Daerah,
- y) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pkok dan fungsi, dan
- z) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

Sekretariat pada Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kota Malang, terdiri dari :

- a. Subbagian Penyusunan Program,
- b. Subbagian Keuangan

c. Subbagian Umum

Masing-masing Subbagian dipimpin oleh Kepala Subbagian yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris.

c. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan pelayanan catatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, bidang pencatatan sipil mempunyai fungsi:

- a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Pencatatan Sipil,
- b) Pengumpulan dan pengelolaan data dalam rangka perencanaan teknis penyelenggaraan pencatatan sipil,
- c) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang penyelenggaraan pencatatan sipil,
- d) Penyiapan kebijakan teknis pencatatan sipil,
- e) Penyelenggaraan koodinasi pencatatan sipil,
- f) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil,
- g) Penyelenggaraan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi: pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pengakuan anak, pengesahan anak dan pengangkatan anak, pencatatan perubahan nama, pencatatan

perubahan status kewarganegaraan, pencatatan peristiwa penting lainnya, pencatatan perubahan dan pembatalan akta, penerbitan dokumen Kependudukan hasil pencatatan sipil, dan penatausahaan dokumen pencatatan sipil,

- h) Penerbitan kutipan akta kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian
- i) Penerbitan surat keterangan lahir mati,
- j) Pemberian catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran untuk pengakuan anak, pengesahan anak dan pengeangkatan anak, perubahan nama dan status kewarganegaraan,
- k) Pemberian catatan pinggir pada kutipan akta perkawinan untuk perubahan nama dan status kewarganegaraan
- l) Pencatatan dan pemberian tanda bukti pelaporan kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian luar negeri,
- m) Pencatatan dan pemberian surat keterangan belum pernah kawin dan surat keterangan pernah kawin di Kantor Urusan Agama (KUA),
- n) Penyelenggaraan penyampaian laporan kematian ke Balai Harta Peninggalan Surabaya,
- o) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil,
- p) Pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil
- q) Penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut hasil pemeriksaan

- r) Penyiapan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- s) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- t) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- u) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- v) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan
- w) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari:

1. Seksi Kelahiran dan Kematian,
2. Seksi Perkawinan, Perceraian, dan Perubahan,
3. Seksi Pengelolaan Dokumen Pencatatan Sipil

Masing-masing Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang.

1. Seksi Kelahiran dan Kematian

Seksi Kelahiran dan Kematian melaksanakan tugas pokok pelayanan akta kelahiran dan kematian. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai fungsi :

- a) Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pelayanan akta kelahiran dan kematian,

- b) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dana pelaksanaan program di bidang pelayanan akta kelahiran dan kematian,
- c) Pelaksanaan pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing (OA), yang meliputi:
 - a. Pendaftaran, pemeriksaan, dan penelitian berkas persyaratan,
 - b. Pengadilan dan pengadministrasian berkas pada register akta kelahiran dan kematian,
 - c. Penelitian draf akta kelahiran dan kematian,
 - d. Penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian,
- d) Pelaksanaan pencatatan dan pemberian surat keterangan laporan kelahiran dan kematian luar negeri,
- e) Pemberian catatan pinggir pada kutipan akta kelahiran tentang pengakuan anak, penegasan anak, dan pengangkatan anak (adopsi),
- f) Pencatatan dan pemberian surat keterangan kelahiran bagi kelahiran, kematian luar negeri,
- g) Pelaksanaan pengklarifikasian dokumen data akta kelahiran dan akta kematian,
- h) Pelaksanaan koordinasi tentang pencatatan akta kelahiran dan kematian dengan instansi terkait,
- i) Pembuatan laporan kematian ke Balai Harta Peninggalan Surabaya,

- j) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- k) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- l) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- m) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- n) Pengevaluasian dan peloran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan
- o) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

2. Seksi Perkawinan, Perceraian dan Perubahan

Seksi Perkawinan, Perceraian, dan perubahan melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi kependudukan di bidang perkawinan, perceraian dan perubahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Perkawinan, Perceraian, dan Perubahan mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakn teknis pengelolaan administrasi kependudukan di bidang perkawinan, perceraian, dan perubahan,
- b) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan da pelaksanaan program pengelolaan administrasi kependudukan di budang perkawinan, perceraian, dan perubahan,

- c) Pelaksanaan pelayanan penerbitan kutipan akta perkawinan, akta perceraian, dan perubahan akta bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing (OA), yang meliputi:
 - a. Pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas persyaratan,
 - b. Pengendalian dan pengadministrasian berkas pada register akta perkawinan, akta perceraian, dan register perubahan akta,
 - c. Penelitian draf akta perkawinan, akta perceraian dan perubahan akta,
 - d. Penerbitan kutipan akta perkawainan dan akta perceraian,
 - e. Pemberian catatan pinggi pada kutipan akta perkawinan tentang perubahan nama dan status kewarganegaraan,
- d) Pemberian catatan pinggir pada kutian akta kelahiran tentang perubahan nama dan status kewarganegaraan,
- e) Pelaksanaan pelayanan pembatalana akta,
- f) Pelaksanaan pencatatan dan pemberian tanda buku pelaoran perkawinan, perceraian, dan perubahan,
- g) Pelaksanaan pencatatan dan pemberian surat keterangan laporan perkawinan dan perceraian, kelahiran, dan kematian luar negeri,
- h) Pelaksanaan dan pengendalian kegiatan identifikasi dan dokumentasi akta perkawinan, dan perceraian,
- i) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA).

- j) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- k) Pelaksanaan Standar Pengendalian Intern (SPI),
- l) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- m) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi,
dan
- n) Pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh Kepala Bidang sesuai
dengan tugas pokoknya.

3. Seksi Pengelolaan Dokumen Catatan Sipil

Seksi Pengelolaan Dokumen Catatan Sipil melaksanakan tugas pokok pengelolaan dokumen pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pengelolaan Dokumen Catatan Sipil mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengelolaan dokumen pencatatan sipil,
- b) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan dokumen pencatatan sipil,
- c) Pelaksanaan penataan tempat dokumen, penyimpanan, pegamanan, perlindungan dokumen pencatatan sipil,
- d) Pelaksanaan penyimpanan, penataan, pemeliharaan, dan perawatan dokumen pencatatan sipil,
- e) Pemanfaatan dan pendayagunaan dokumen pencatatan sipil,
- f) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),

- g) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- h) Pelaksanaan Sistem Penegndalian Intern (SPI),
- i) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- j) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan
- k) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bagian sesuai dengan tugas pokoknya.

d. Bidang Kependudukan

Bidang kependudukan melaksanakan tugas pokok pengelolaan pendataan dan dokumentasi penduduk, pendaftaran penduduk, serta mobilitas penduduk. Untuk melaksakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Bidang Kepndudukan mempunyai tugas:

- a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Kependudukan,
- b) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan pendataan dan dokumentasi penduduk, pendaftaran penduduk, serta mobilitas penduduk,
- c) Pengumpulan dan penolahan data dalam rangka perencanaan teknis pengelolaan pendataan dan dokumentasi penduduk, pendaftaran penduduk, serta mobilitas penduduk,

- d) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan pendataan dan dokumentasi penduduk, pendaftaran penduduk, serta moilitas penduduk,
- e) Pengumpulan, pengolahan dan pelaporan data penduduk,
- f) Pendataan, pencatatan dan pendaftaran penduduk pemukiman keturunan asing dalam pemberian status kewarganegaraan Republik Indonesia,
- g) Pendataan dan identifikasi Orang Asing,
- h) Pendataan dan identifikasi penduduk rentan administrasi kependudukan,
- i) Pendataan dan pengendalian adminitrasi perpindahan penduduk keluar negeri,
- j) Pelaksanaan fasilitasi bimbingan teknis, supervisi, konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk,
- k) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk,
- l) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem adminitrasi kependudukan yang meliputi:
 - a. Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta peberbitan NIK;
 - b. Pendaftaran perubahan data penduduk;
 - c. Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;
 - d. Pendaftaran warag negara Indonesia tinggal sementara;

- e. Pendaftaran pendah datang antar negara;
- f. Pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara;
- g. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
- h. Penata usahaan pendaftaran penduduk;
- m) Pelaksanaan pendaftaran penduduk Orang Asing (OA),
- n) Pemrosesan penerbitan KK,KTP dan Kartu Tanda Penduduk Khusus,Pelaksanaan pendistribusian blanko kependudukan dan formulir-formulir kependudukan,
- o) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk,
- p) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk,
- q) Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk,
- r) Pelaksanaan dan fasilitasi transmigrasi,
- s) Pelaksanaan pengelolaan dan penyajian data transmigrasi dan mobilitas penduduk,
- t) Penetapan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan pengendalian, kuantitas, pengembanagn kualitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk,
- u) Pelaksanaan pelatihan dan pembinaan teknis bidang trasnmigrasi dan mobilitas penduduk,

- v) Penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan teknis dan tindak lanjut Hasil Pemeriksaan,
- w) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- x) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP_ dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- y) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- z) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal,
- aa) Pengevaluasian dan Pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan
- bb) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

Pada Bidang Kependudukan terdapat pembagian yang terdiri dari :

1. Seksi Pendataan dan Dokumentasi;
2. Seksi Pendaftaran Penduduk;
3. Seksi Mobilitas Penduduk.

Masing-masing Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

1. Seksi Pendataan dan Dokumentasi

Seksi Pendataan dan Dokumentasi melaksanakan tugas pokok pengidentifikasian, pendataan dan pendokumentasian data penduduk.

Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Seksi Pendataan dan Dokumentasi mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengidentifikasian, pendataan dan pengdokumentasian data penduduk,
- b) Penyiapan bahan penyusunan penrencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengidentifikasian, pendataan, dan pengdokumentasian data penduduk,
- c) Pelaksanaan identifikasi dan pendataan penduduk,
- d) Pelaksanaan identifikasi dan pendataan penduduk di daerah dalam rangka pengambilan kebijakan untuk kepenyign perencanaan program kegiatan kependudukan, pemilihan umum kepala daerah, pemilihan umum Presiden dan legislatif dan menentukan komposisi penduduk menurut jenis kebutuhan antasan lain Gakin, pendidikan, kesehatan, dan mendukung program tingkat nasional lainnya,
- e) Pelaksanaan identifikasi, pendataan dan pendaftaran penduduk pemukim keturunan asing dalam pemberian status kewarganegaraan Republik Indonesia,
- f) Pelaksanaan identifikasi dan pendataaan Orang Asing,
- g) Pelaksanaan identifikasi dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan,
- h) Pelaksanaan dan pengendalian administrasi perpindahan penduduk ke luar negeri,

- i) Pendokumentasian data kependudukan,
- j) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- k) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP), dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- l) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- m) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- n) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi,
- o) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

2. Seksi Pendaftaran Penduduk

Seksi Pendaftaran Penduduk melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi, yaitu:

- a) Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk,
- b) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk,
- c) Pelaksanaan pendaftaran penduduk dan melakukan pencocokan dan penelitian dokumen kependudukan,
- d) Pelaksanaan koordinasi penyelenggara pendaftaran penduduk,

- e) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi:
 - a. Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan NIK;
 - b. Pendaftaran perubahan data penduduk;
 - c. Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;
 - d. Pendaftaran warga negara Indonesia tinggal sementara;
 - e. Pendaftaran pindah datang antar negara;
 - f. Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan;
 - g. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
 - h. Penatausahaan pendaftaran penduduk;
- f) Pelaksanaan pendaftaran penduduk Orang Asing (OA),
- g) Pelaksanaan pendaftaran dan penerbitan KK, KTP, dan Kartu Tanda Penduduk Khusus,
- h) Pelaksanaan pendistribusian blanko kependudukan dan formulir-formulir kependudukan,
- i) Pelaksanaan pengadministrasian pendaftaran penduduk,
- j) Pelaksanaan Dokumen Pelaksana Anggaran (DPA), dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- k) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP), dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),

- l) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- m) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- n) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi,
dan
- o) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai
dengan tugas pokoknya.

3. Seksi Mobilitas Penduduk

Seksi Mobilitas Penduduk melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi mobilitas penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Seksi Mobilitas Penduduk mempunyai tugas:

- a) Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengelolaan administrasi mobilitas penduduk,
- b) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan administrasi mobilitas penduduk,
- c) Pelaksanaan identifikasi dan pendataan mobilitas penduduk,
- d) Pelaksanaan pengolahan dan penyajian data mobilitas penduduk,
- e) Pelaksanaan penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk,
- f) Pelaksanaan pelatihan dan pembinaan teknis mobilitas penduduk,
- g) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),

- h) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP), dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- i) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- j) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- k) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan
- l) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan melaksanakan tugas pokok pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan diseminasi informasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan,
- b) Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan teknis pengelolaan sisten informasi administrasi kependudukan dan diseminasi informasii kependudukan dan pencatatan sipil,
- c) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan sistem informasi adminitrasu kependudukan dan diseminasi informasi kependudukan dan pencatatan sipil,

- d) Pelaksanaan koordinasi pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan diseminasi informasi kependudukan dan pencatatan sipil,
- e) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan,
- f) Pembangunan ruang pusat data dan informasi,
- g) Penyediaan perangkat keras, perangkat lunak, dan pengembangan jaringan komunikasi data,
- h) Penyelenggaraan sistem informasi administrasi kependudukan,
- i) Pembangunan replikasi data kependudukan dan database kependudukan,
- j) Pemeliharaan, pengamanan, dan pengawasan database kependudukan,
- k) Perlindungan data pribadi penduduk pada database kependudukan,
- l) Pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan,
- m) Pengelolaan data dan informasi hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil,
- n) Penyelenggaraan pelayanan informasi kependudukan dan pencatatan sipil,
- o) Penyelenggaraan sosialisai, advokasi, dan konsultasi kependudukan dan pencatatan sipil,
- p) Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat,

- q) Penyiapan kebijakan teknis penyerasian dan harmonisasi kependudukan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah,
- r) Pendayagunaan informasi kependudukan dan pencatatan sipil dan analisis demografi kependudukan untuk kepentingan masyarakat dan perencanaan pembangunan,
- s) Penyusunan statistik, grafik, dan laporan data kependudukan dan pencatatan sipil,
- t) Penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut hasil pemeriksaan,
- u) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- v) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP), dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- w) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- x) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- y) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan
- z) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari :

1. Seksi Pengelolaan Informasi,
2. Seksi Penyuluhan dan Pengaduan,
3. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan.

Masing-masing Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang

1. Seksi Pengelolaan Informasi

Seksi Pengelolaan Informasi melaksanakan tugas pokok pengelolaan data dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pengelolaan Informasi mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengelolaan data dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan,
- b) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pengelolaan data dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan,
- c) Pelaksanaan sistem informasi kependudukan dan pencatatan sipil,
- d) Pelaksanaan penataan dan pengembangan jaringan komunikasi data sistem informasi administrasi kependudukan,
- e) Pengendalian operator sistem informasi administrasi kependudukan,

- f) Pengolahan data hasil pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil,
- g) Pelaksanaan pemeliharaanm pengamanan dan pengawasan database kependudukan serta perlindungan data pribadi penduduk,
- h) Pelaksanan pemuktakhiran data kependudukan dan pencatatan sipil secara sistemik,
- i) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- j) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP), dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- k) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- l) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- m)Pengevaluasian dan Pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan
- n) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

2. Seksi Penyuluhan dan Pengaduan

Seksi Penyuluhan dan Pengaduan melaksanakan tugas pokok pelaksanaan penyuluhan dan pengelolaan pengaduan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Penyuluhan dan Pengaduan mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pelaksanaan penyuluhan dan pengolahan pengaduan masyarakat,
- b) Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pelaksanaan penyuluhan dan pengelolaan pengaduan masyarakat,
- c) Pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil,
- d) Penyelenggaraan advokasi dan konsultasi kependudukan dan pencatatan sipil,
- e) Penanganan dan pemrosesan penyelesaian pengaduan masyarakat,
- f) Penyajian dan pelayanan informasi kependudukan dan pencatatan sipil,
- g) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- h) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP), dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- i) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- j) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- k) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok, dan fungsi, dan
- l) Pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

3. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan melaksanakan tugas pokok pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan memberikan laporan mengenai kegiatan pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Monitoringm Evaluasi dan Pelaporan mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang monitoring, evaluasi, dan memberikan laporan mengenai kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil,
- b) Penyiapan bahan penyusunan, perencanaan, dan pelaksanaan program di bidang pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan memberikan laporan mengenai kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil,
- c) Pelaksanaan penyiapan bahan koordinasi teknis dengang perangkat daerah/ isntansi lain terkait pelaporan data kependudukan dan pencatatan sipil,
- d) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan pelayanan pendaftaram penduduk dan pencatatan sipil secara periodik,
- e) Pelaksanaan penyusunan statistik, grafik, dan pelaporan data kependudukan dan pencatatan sipil dalam skala mikro dan makro secara berjenjang,

- f) Pelaksanaan analisis dan kajian data kependudukan dan pencatatan sipil untuk kepentingan masyarakat dan perencanaan pembangunan,
- g) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA),
- h) Pelaksanan Standar Pelayanan Publik (SPP), dan Standar Oprasional dan Prosedur (SOP),
- i) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI),
- j) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- k) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan,
- l) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

B. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam menjalankan dan melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah/Walikota selalu Sekeretaris Daerah.

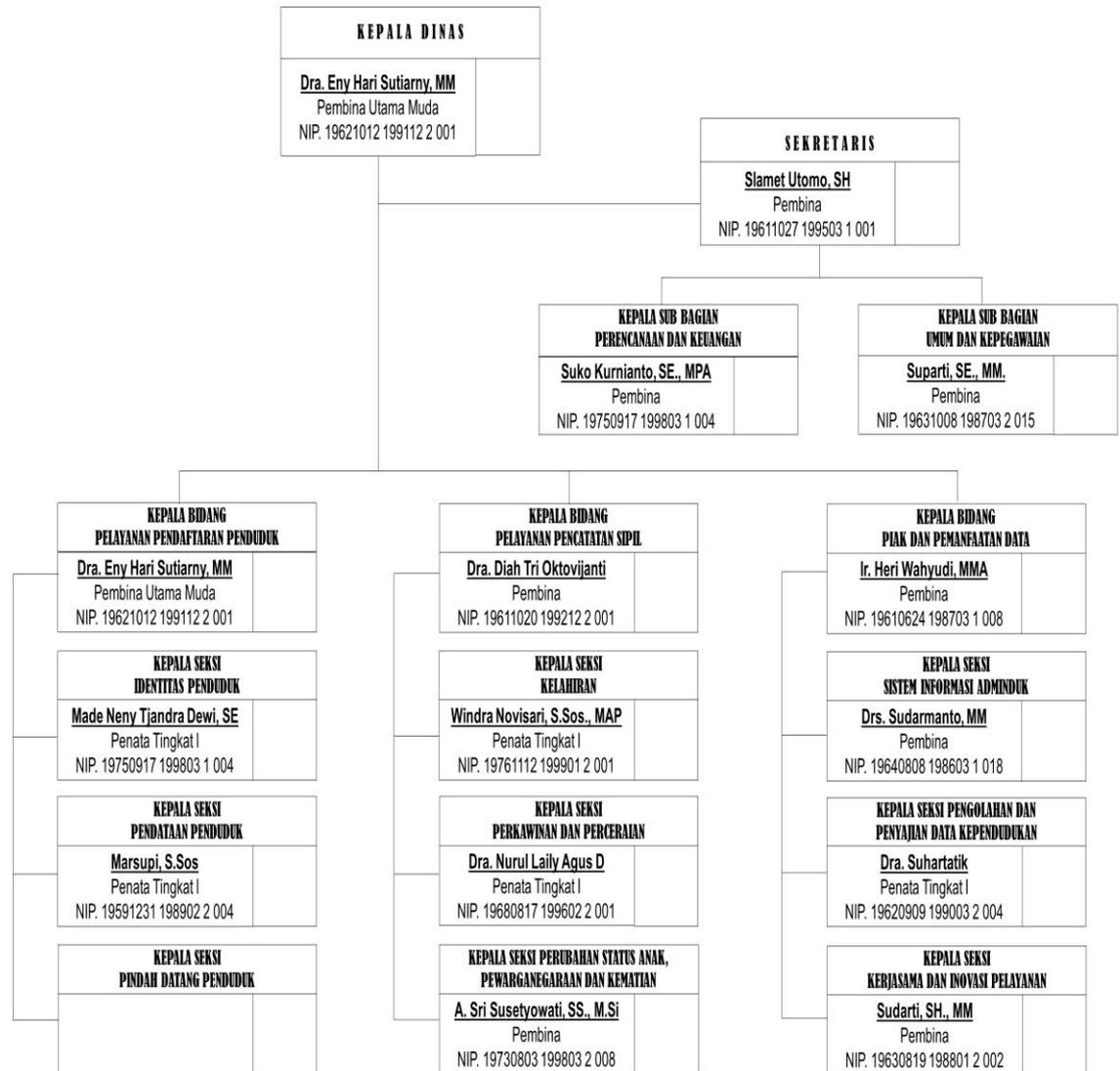
Dalam pembentukan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Malang didasari pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, dan

Peraturan Walikota Malang Nomor 57 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012 tersebut, terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Penyusunan Program,
 - 2) Sub Bagian Keuangan,
 - 3) Sub Bagian Umum.
- c. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari:
 - 1) Seksi Kelahiran dan Kematian,
 - 2) Seksi Perkawinan, Perceraian, dan Perubahan,
 - 3) Seksi Pengolaan Dokumen Catatan Sipil,
- d. Bidang Kependudukan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Pendataan dan Dokumentasi,
 - 2) Seksi Pendaftaran Penduduk,
 - 3) Seksi Mobilitas Penduduk.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Pengelolaan Informasi,
 - 2) Seksi Penyuluhan dan Pengaduan,
 - 3) Seksi Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan.
- f. UPT,

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG



Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2016

Gambar 5: Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

B. Penyajian Data

1. Penilaian Kinerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Pada penilaian kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, peneliti berpedoman pada instrumen penilaian kinerja unit pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Sesuai dengan peraturan tersebut, maka komponen dan indikator penilaian kinerja unit pelayanan publik yaitu:

1. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

Pada pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik sesuai dengan Permenpan Nomor 38 tahun 2012, visi misi dan motto pelayanan merupakan indikator pertama yang dinilai dengan indikator penilaian yang meliputi:

- a. Adanya visi dan misi yang di jabarkan (Renstras, Renja) mengacu pada UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik,
- b. Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik,
- c. Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.

Sesuai dengan pedoman tersebut, maka pada pelaksanaannya dalam rangka memberikan arah atau sasaran yang jelas dan sebagai tolak ukur kinerja dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang diselaraskan dengan arah kebijakan dan program pembangunan daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai satuan kerja dari Pemerintah Kota Malang

menerapkan visinya dengan mendasarkan pada salah satu misi Pemerintah Kota Malang yang tertuang pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan), yang menyatakan:

“ Visi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini mengikuti dan didasari pada misi Kota Malang, jadi untuk visi pada dinas itu sendiri tidak ada serta visi itu merupakan milik pemerintah kota. Jadi di dinas atau SKPD lainnya menyebutnya dengan misi, dimana misi tersebut sudah sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik dan sudah berdasarkan RENSTRA yang juga sudah berdasarkan RPJMD dari pemerintah Kota Malang dan RPJP, jadi saling ada keterkaitan antara program jangka panjang, menengah dan jangka pendek berupa rencana kerja (RKT). Selanjutnya yang merupakan misi *breakdown* dari visi, misi nantinya ada yang namanya sasaran yang akan di *breakdown* menjadi program dan kemudian di *dreakdown* lagi menjadi kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan oleh dinas”. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2017, pukul 13:44 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Misi Kota Malang yang relevan untuk dijadikan dasar pada visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta sesuai dengan tugas dan fungsi ialah pada misi ke lima, yaitu “Meningkatkan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat”, dengan salah satu tujuannya yaitu “ Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat”. Berdasarkan misi dan tujuan Kota Malang tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merumuskan visi sebagai berikut : **“Terwujudnya Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Prima, Adil, Terukur, Transparan, Berbudaya, dan Bersih”**. Maksud penjelasan dari visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tersebut ialah:

- a. Terwujudnya pelayanan kependudukan dan pencatata sipil yang prima, berarti memberikan pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan (SP), dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) serta ketentuan lain yang berlaku.
- b. Adil, yang merupakan terciptanya kondisi yang adil di segala bidang kehidupan dalam memberikan pelayanan yang tidak membedakan.
- c. Terukur adalah untuk penyelesaian dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dapat diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, serta persyaratan berdasarkan peraturan.
- d. Transparan yang berarti dalam pemberian pelayanan memberikan informasi yang sama.
- e. Berbudaya pada masyarakat dalam memberikan pelayanan, dan mengedepankan nilai-nilai budaya, etika, serta sopan santun.
- f. Bersih yang merupakan dan harus menjadi ciri dari penyelenggaraan pemerintahan. pemerintah yang bersih (*clean governance*) harus diciptakan agar kepentingan masyarakat dapat terlayani dengan sebaik-baiknya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai aparatur Pemerintah Kota Malang yang profesional bermakna sosok aparatur baik secara institusi, individu maupun sistem yang mempunyai kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsi secara terampil, baik, dan benar serta dilandasi

dengan nilai etika dan moral untuk mewujudkan kinerja, hasil karya terbaik dan bermanfaat. Sedangkan pelayanan publik yang prima mencerminkan perwujudan terlaksanannya amanat yang diemban aparat pemerintah sebagai abdi negara/masyarakat.

Untuk mewujudkan visi yang telah dirumuskan, maka misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menjadi pedoman dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya melalui pelaksanaan program-program adalah **“Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”**. Dengan adanya visi dan misi yang telah di jelaskan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menerapkan motto yang menjadi salah satu pedoman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta untuk lebih memotivasi para pegawai yaitu **“Bersama Anda Layanan Kami Prima”**.



Gambar 6: Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Sumber : Dokumentasi Penulis

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga menjabarkan visi dan misi di dalam Rencana Strategis (Renstra) yang mencakup visi, misi, tujuan, strategi, arah, dan kebijakan. Terkait dengan motto yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, yang diharapkan mampu memotivasi pegawai untuk memberikan layanan terbaik, Bapak Sudarmanto (L, selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan) mengatakan bahwa:

“Karena motto sudah disepakati bersama, sehingga sudah menjadi komitmen dari seluruh pegawai maka itu harus dilaksanakan dan menjadi motivasi bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memberikan pelayanan yang terbaik, dan dengan otomatis motto itu mempengaruhi kinerja para pegawai”. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Penjelasan lainya terkait penetapan motto dan penyampaian motto kepada pengguna layanan di sampaikan oleh Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian dan Perencanaan) menyatakan bahwa:

“Motto itu merupakan slogan untuk menjalankan misi serta bentuk dari dinas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kemudian dapat dimaknai oleh masyarakat. Dan motto yang terdapat pada dinas ini sudah dapat memotivasi pada pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan. Untuk melaksanakan dan mencapai motto dan misi yang ada, maka otomatis didalamnya terdapat program-program yang harus dilaksanakan dan dicapai. Dan salah satu programnya adalah pengembangan SDM dan program-program lainnya. Motto yang ada bersifat internal dan tidak disebarluaskan kepada masyarakat, dan kepada masyarakat diberikan sosialisasi yang berisi inovasi dan pelayanan yang ada”. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2017, pukul 13:44 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah didapat, dapat diketahui bahwa motto yang sudah ditetapkan harus disepakati bersama oleh setiap pegawai dalam menjalankan setiap tugas serta dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan.

Dengan adanya motto juga dapat memberikan motivasi bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang baik.

2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang menjadi komponen selanjutnya pada penilaian kinerja unit pelayanan publik sesuai dengan Permenpan Nomor 38 tahun 2012 menerapkan indikator penilaian untuk komponen ini yang meliputi:

- a. Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- b. Maklumat pelayanan yang dipublikasikan.

Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara pelayanan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan wajib diterapkan pada setiap penyelenggara pelayanan publik untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki standar pelayanan yang pada penyusunan, penetapan dan penerapannya mengacu pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan tersebut tertera pada surat keputusan Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor: 188.45/ /35.73.308/ 2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.



Gambar 7 : Bentuk Penyampaian Standar Pelayanan kepada Pengguna Layanan

Sumber : Dokumentasi Penulis

Komponen standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ialah dasar hukum, persyaratan, prosedur, jangka waktu

pelayanan, biaya, produk, pengelolaan pengaduan. Standar pelayanan pada jenis pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah sebagai berikut:

A. Bidang Kependudukan

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) yang terdiri dari Kartu Keluarga Baru, Perubahan Kartu Keluarga karena penambahan anggota keluarga, perubahan Kartu Keluarga karena pengurangan keluarga, penerbitan Kartu Keluarga hilang atau rusak, dan perubahan biodata Kartu Keluarga yang salah/ di ubah. Berikut standar pelayan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait penerbitan Kartu Keluarga adalah sebagai berikut:

Tabel 4 : Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluraga

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>KK Baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir KK (F.1-01) yang di tandatangani oleh Kepala Keluarga dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah, 2. Fotocopy surat Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan/ Akta Kelahiran/ Surat kelahiran yang telah dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya, 3. Surat Keterangan Pindah/ Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI, atau 4. Surat pindah datang dari tempat asal (dalam wilayah NKRI). <p>Perubahan KK Karena Penambahan Anggota Keluarga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir KK (F.1-01) yang di tanda tangani

		<p>oleh Kepala Keluarga dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah,</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Kartu Keluarga (KK) Asli, 3. Kutipan Akta Kelahiran/ Surat Kelahiran bagi keluarga yang mempunyai anak, 4. KK yang akan ditumpangi (asli) bila pecah KK, 5. Surat Pindah Datang dari tempat asal (dalam wilayah NKRI). <p>Perubahan KK Karena Pengurangan Anggota Keluarga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir KK (F.1-01) yang di tanda tangani oleh Kepala Keluarga dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah, 2. Kartu Keluarga (KK) Asli, 3. Surat Keterangan Kematian, 4. Surat Cerai/ Akta Cerai, 5. Surat Pindah Keluar (dalam wilayah NKRI). <p>Penerbitan KK Hilang/ Rusak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir KK (F.1-01) yang di tanda tangani oleh Kepala Keluarga dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah, 2. Surat Pernyataan Kehilangan KK yang bermaterai 6000 dan diketahui RT, RW, serta Lurah, 3. KK yang rusak/ fotocopy KK yang hilang, 4. Fotocopy salah satu arsip KK yang dari RT atau Kelurahan atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga yang sudah memiliki NIK (Nomor Induk Kependudukan), 5. Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing. <p>Perubahan Biodata KK yang Salah/ Dirubah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir KK (F1-01) yang di tanda tangani oleh Kepala Keluarga dan diketahui oleh RT, RW, dan Lurah, 2. Fotocopy Akta Kelahiran/ Surat Kelahiran dari Dokter/ Kelurahan, 3. Fotocopy Ijasah yang dimiliki, 4. Fotocopy Surat Nikah/ Akta perkawinan, 5. Kartu Keluarga (KK) Asli.
2.	Prosedur	1. Penduduk mengisi dan menyampaikan formulir (F1.01) dengan melampirkan semua persyaratan

		<p>kepada petugas Dispendukcapil,</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Formulir (F1.01) telah ditandatangani oleh Kepala Kelurga dan diketahui oleh RT, RW, dan Lurah 3. Petugas memverifikasi berkas pendaftaran Kartu Keluarga (KK) dengan database dan memvalidasi berkas KK serta menginput data. 4. Petugas kependudukan mencetak KK. 5. Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk memvalidasi dan memberi paraf pada KK 6. Kepala Dispendukcail menandatangani KK. 7. Petugas Bidang Kependudukan memberi stempel dan mengambil arsip lembar ketiga dan keempat (lembar keempat sebagai arsip Dispendukcapil dan lembar ketiga untuk Kelurahan dititipkan kepada petugas Dispendukcapil yang ada di Kelurahan. 8. Petugas menyerahkan lembar kesatu dan kedua kepada penduduk dengan mengisi tanda terima di buku register dengan mengisi kolom tanda tangan, nama, tanggal pengambilan dan nomor telepon. 9. Kartu Keluarga lembar ke-2 diberikan kepada RT melalui pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Langsung Jadi
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kartu Keluarga
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaui e-mail dispendukcapil@malangkota.go.id. 2. Malaui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan (loket 29). 4. Melalui Facebook Pengaduan Dispendukcapil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Jenis pelayanan pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terdiri dari KTP baru, Penerbitan KTP hilang atau rusak, dan perubahan KTP yang salah atau di rubah. Adapun standar pelayanan yang pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait penerbitan Kartu Tanda Penduduk adalah sebagai berikut:

Tabel 5: Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>KTP Baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permohonan KTP (F.1-21) yang di tanda tanagni permohon dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah bagi penduduk yang berusia 17 tahun, 2. Bagi penduduk yaang berusia 17 (tujuh belas) tahun namun sudah menikah atau sudah kawin atau pernah kawin melampirkan Surat Nikah / Akta Perkawinan, 3. Fotocopy KK terbitan Dinas, 4. Pas photo berwarna uk 4x6 atau 3x4 dengan ketentuan background merah untuk kelahiran ganjil dan background biru kelhiran genap, 5. Surat Pindah Datang (dalam wilayah NKRI). <p>Penerbitan KTP Hilang atau Rusak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat kehilangan KTP dari kepolisian, 2. KTP yang rusak/ fotocopy KTP yang hilang, 3. Fotocopy KK terbitan Dinas <p>Perubahan KTP yang Salah atau Dirubah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permohonan KTP (F.1-21) yang ditanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW, serta Lura, 2. Fotocopy KK terbitan Dinas, 3. Fotocopy Akta Kelahiran / Surat Kelhiran dari Rumah Sakit/ Kelurahan, 4. Fotocopy Ijazah yang dimiliki, 5. Fotocopy Surat Nikah atau Surat Cerai bagi perubahan status, 6. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Asli.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk mengisi dan menyampaikan formulir (F1.21) dengan melampirkan semua persyaratan kepada petugas Dispendukcapil di Dinas. 2. Formulir (F1.21) telah ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh RT, RW, dan Lurah.

		<p>3. Petugas memverifikasi berkas pendaftaran KTP-el dengan database.</p> <p>4. Kepala seksi pendaftaran penduduk memvalidasi berkas pengajuan KTP-el dan memberi paraf.</p> <p>5. Berkas yang bermasalah (double record, data ganda, data beku, dan data delete, dll) di koordinasikan dengan Bidang Pengelolaan Adminitrasi Kependudukan.</p> <p>6. Petugas Bidang Kependudukan mencetak KTP-el</p> <p>7. Petugas menyerahkan KTP-el kepada pemohon dengan mengisi tanda terima di buka register berupa tanda tangan, nama, tanggal pengambilan dan nomor telepon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Langsung Jadi
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk	Kartu Tanda Penduduk
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Melalui e-mail dispendukcapil@malangkota.go.id.</p> <p>2. Malalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id.</p> <p>3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan (loket 29).</p> <p>4. Melalui Facebook Pengaduan Dispendukcapil Kota Malang.</p>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

3. Pelaporan Pendaftaran Perpindahan Penduduk dan Pelaporan Pindah Datang Penduduk. Berikut standar pelayanan yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ialah:

Tabel 6: Standar Pelayanan Pelaporan Pendaftaran Perpindahan Penduduk dan Pelaporan Pindah Datang Penduduk

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Surat Pindah (SKPWNI) dari daerah asal yang asli,</p> <p>2. Fotocopi surat pindah (SKPWNI)</p>
2.	Prosedur	<p>1. Pemohon membawa surat pindah (SKPWNI) yang asli ke loket pindah datang.</p>

		<p>2. Petugas akan melakukan verifikasi surat pindah (SKPWNI) untuk persiapan proses konsolidasi database.</p> <p>3. Petugas mengambil fotocopi surat pindah (SKPWNI) untuk dijadikan arsip, dan memberi stempel dinas di surat pindah (SKPWNI) yang asli.</p> <p>4. Petugas mengembalikan surat pindah asli ke pemohon dan mengarahkan pemohon untuk melakukan pengurusan KTP/KK di kelurahan yang dituju dengan terlebih dahulu melalui RT/RW</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Langsung Proses
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Pindah Datang
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Melalui e-mail dispendukcapil@malangkota.go.id.</p> <p>2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id.</p> <p>3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan (loket 29).</p> <p>4. Melalui Facebook Pengaduan Dispendukcapil Kota Malang.</p>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

4. Pendaftaran Pindah Datang Orang Asing dalam Wilayah NKRI terdiri dari Orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap yang bermaksud pindah dalam kota, dan pindah datang orang asing yang memiliki ijin tinggal terbatas/ tetap yang bermaksud pindah antar kota dalam satu provinsi atau antar provinsi. Standar pelayanan yang ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, adalah:

Tabel 7: Standar Pelayanan Pendaftaran Pindah Datang Orang Asing Dalam Wilayah NKRI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Orang Asing yang Memiliki Ijin Tinggal Tetap yang Bermaksud Pindah Dalam Kota:</p> <p>1. KK,</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. KTP untuk orang asing, 3. Fotocopy Paspor dengan menunjukkan aslinya, 4. Fotocopy Kartu Ijin Tinggal Tetap, 5. Menunjukkan buku Pengawasan Orang Asing, 6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian. <p style="text-align: center;">Pindah Datang Orang Asing yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas/ Tetap yang Bermaksud Pindah Antar Kota Dalam Satu Provinsi atau Antar Provinsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KK, 2. KTP untuk orang asing, 3. Fotocopy Paspor dengan menunjukkan aslinya, 4. Fotocopy Kartu Ijin Tinggal Tetap, 5. Menunjukkan buku Pengawasan Orang Asing 6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
2.	Prosedur	<p>Orang Asing yang Memiliki Ijin Tinggal Tetap yang Bermaksud Pindah Dalam Kota:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orang Asing melapor kepada Kepala Dispendukcapil dengan membawa persyaratan sebagaimana tersebut diatas, 2. Orang Asing mengisi dan menandatangani formulir surat keterangan pindah datang 3. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data, 4. Kepala Dispendukcapil menandatangani surat keterangan pindah datang sebagai dasar untuk: <ol style="list-style-type: none"> a) Perubahan KK bagi kepala/ anggota keluarga dalam KK yang tidak pindah; b) Penerbitan surat keterangan tempat tinggal dengan alamat baru bagi Orang Asing yang memiliki ijin tiggal terbatas; atau c) Penerbitan KK dan KTP dengan alamat baru bagi Orang Asing yang memilki ijin tinggal tetap. 5. Petugas merekam data dalam database kependudukan, 6. Petugas menyampaikan lembar kedua surat keterangan pindah datang kepada Lurah tempat tinggal asal,

		<p>7. Dispendukcapil menyampaikan data ppindah datang Orang Asing kepada Camat dan Lurah.</p> <p>Pindah Datang Orang Asing yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas/ Tetap yang Bermaksud Pindah Antar Kota Dalam Satu Provinsi atau Antar Provinsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orang Asing melapor kepada Kepala Dispendukcapil dengan membawa persyaratan sebagaimana tersebut diatas, 2. Orang Asing mengisi dan menandatangani form surat keterangan pindah datang, 3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data, 4. Kepala Dispendukcapil menandatangani surat keterangan pindah datang dan menyerahkan kepada Orang Asing untuk dilaporkan ke daerah tujuan serta digunakan sebagai dasar perubahan KK bagi kepala/ anggota keluarga dalam KK yang tidak pindah. 5. Petugas merekam database kependudukan, 6. Orang Asing melaporkan kedatangannya kepada Kepala Dispendukcapil daerah tujuan dengan menyerahkan surat keterangan pindah datang, 7. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data, 8. Kepala Dispendukcapil menandatangani surat keterangan pindah datang dan digunakan sebagai dasar: <ol style="list-style-type: none"> a) Penerbitan KK dan KTP dengan alamat baru bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal tetap; b) Penerbitan surat keterangan tempat tinggal dengan alamat baru bagi Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas. 9. Petugas merekam data dalam database kependudukan, 10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan data pindah datang Orang Asing kepada Camat dan Lurah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/ tariff	Gratis

5.	Produk	Surat Keterangan Tinggal Terbatas Bagi Yang Memiliki KITAS, KK, dan KTO Bagi Yang Memiliki KITAP.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-mail dispendukcapil@malangkota.go.id. 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan (loket 29). 4. Melalui Facebook Pengaduan Dispdukcapil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

5. Pendaftaran WNI pindah keluar antar Kota/ Kabupaten/ Provinsi, Pemohon, dengan standar pelayanan sebagai berikut:

Tabel 8 : Standar Pelayanan Pendaftaran WNI Pindah Keluar Antar Kota/ Kab/ Provinsi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>I. Pemohon, membawa persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar pindah keluar Kota/ Kab/ Provinsi dari Kelurahan 2. KK asli yang pindah, Apabila KK asli hilang, melampirkan surat Pernyataan Kehilangan diatas materai 6000, diketahui RT, RW, dan Lurah, 3. KTP asli yang pindah, Apabila KTP asli hilang, melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian, 4. Fotocopy kutipan Akta Kelahiran/ Ijazah, 5. Fotocopy kutipan AktaPerkawinan/ Akta Nilah (bila kawin) 6. Foto berwarna 3x4 sebanyak 5 lembar 7. Dokumen peristiwa kependudukan dan peristiwa penting pendukung lainnya antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a) Fotocopy kutipan Akta Perceraian/ Akta Cerai b) Fotocopy kutipan Akta Kematian

		<p>c) Bagi yang sudah berusia 17 tahun dan belum mengurus KTP harus disertai pernyataan bermaterai 6000 yang diketahui oleh RT, RW, dan Lurah setempat.</p> <p><u>Catatan:</u> Bagi penduduk yang pindah meninggalkan salah satu anggota keluarga maka diwajibkan untuk sekaligus mengajukan perubahan KK baru.</p> <p>II. RT dan RW Asal (Kota Malang), persyaratan pelayanan:</p> <p>1. Membuatkan Surat Pengantar Pindah,</p> <p>III. Kelurahan Asal (Kota Malang), persyaratan pelayanan:</p> <p>1. Permohonan mengisi Form F. 1-34 (Form Permohonan Pindah WNI antar Kabupaten/ Kota atau Provinsi, 2. Lurah menerbitkan form. F.1-33 (Surat Pengantar Pindah Antar Kabupaten/ Kota atau Provinsi dan Form F.1-16, 3. Petugas register kelurahan menunjukkan Surat Pengantar Pindah, formulir permohonan pindah WNI dan berkas permohonan KK bagi yang tidak pindah Kecamatan.</p> <p>IV. Kecamatan (Kota Malang)</p> <p>1. Camat mengetahui dan menandatangani serta meneruskan Surat Pengantar Pindah ke Dispendukcapil Kota Malang.</p>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima surat pengantar pindah ke luar negeri bagi penduduk disertai KK dan KTP, 2. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk pada database, 3. Petugas mencetak surat keterangan pindah WNI antar Kota/Kab/ dan biodata penduduk, 4. Kepada Dispendukcapil menandatangani surat keterangan pindah dan biodata penduduk, 5. Petugas menyerahkan kepada pemohon untuk diserahkan ke Dispendukcapil Kota tujuan, 6. Petugas mencabut KK penduduk yang telah mendapat surat keterangan pindah jika dalam satu KK pindah semua,

		7. Dalam hal satu orang atau beberapa orang dari satu keluarga pindah, Dispendukcapil melakukan perubahan KK bagi anggota keluarga yang tinggal, 8. Petugas menyerahkan KTP kepada pemohon untuk disampaikan ke daerah tujuan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Langsung Proses
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Keterangan Pindah WNI antar Kota/ Kabupaten/ Provinsi.
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Melalui e-mail dispendukcapil@malangkota.go.id. 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id . 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan (loket 29). 4. Melalui Facebook Pengaduan Dispendukcapil Kota Malang.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

6. Pendaftaran Penduduk Pindah ke Luar Negeri, berikut standar pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang:

Tabel 9 : Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk Pindah Ke Luar Negeri

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KK Asli dan fotocopy 2. KTP asli 3. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran, 4. RT dan RW membuat Surat Pengantar. <p>I. Kelurahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk melaporkan kepindahannya kepada Kepala Desa/ Lurah dengan membawa persyaratan, kemudian mengisi dan menandatangani formulir surat pengantar pindah keluar negeri (SPPLN) 2. Petugas registrasi mencatat dalam buku jarian, 3. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data atas persyaratan pindah berupa surat

		<p>pengantar dari RT, RW, KK dan KTP,</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Lurah mengetahui dan menandatangani formulir permohonan SPPLN dalam rangkap 3, 5. Petugas registrasi menyerahkan formulir permohonan SPPLN kepada penduduk untuk dilaporkan kepada kecamatan. <p>II. Kecamatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Camat mengetahui dan menandatangani serta meneruskan surat pengantar pindah ke Dispendukcapil Kota Malang.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima SPPLN dari kelurahan disertai persyaratan pindah, 2. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk dan merekam data penduduk dalam database kependudukan, 3. Kepala Dispendukcapil Kota Malang menerbitkan dan menandatangani SKPLN (F1.60) yang digunakan pemohon untuk prlaoran pada perwakilan RI Negara tujuan, 4. Kepala Dispendukcapil Kota Malang menerbitkan dan menandatangani SKPLN dalam rangkap 4 yang akan digunakan untuk pengurusan paspor, arsip Dispendukcapil, arsip Kecamatan, dan Arsip Kelurahan , 5. Penduduk menandatangani SKPLN (F1.60), 6. Petugas registrasi mencabut KTP penduduk yang telah mendapatkan SKPLN, 7. Dalam satu hal orang atau beberapa orang dari satu keluarga yang pindah ke luar negeri, maka instansi pelaksana melakukan perubahan KK bagi anggota keluarga yang tinggal
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Keterangan Pindah WNI ke Luar Negeri
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-mail dispendukcapil@malangkota.go.id. 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan (loket 29).

		4. Melalui Facebook Pengaduan Dispendukcapil Kota Malang.
--	--	---

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

7. Pendaftaran Penduduk Rentan (orang terlantar), standar pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 10 : Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk Rentan (Orang Terlantar)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi form FR. 1. 03, 2. Mengisi form FR. 1. 05 3. Pas foto ukuran 4x6 = 2 lembar (background lahir genap biru dan lahir ganjil merah), 4. Fotocopy KTP jika ada, 5. Fotocopy ijazah jika ada, 6. Fotocopy Akta Kelahiran jika ada, 7. Fotocopy Surat Nikah bagi usia diatas 19 tahun, 8. Surat Pernyataan belum nikah bermaterai 6000, 9. Fotocopy Akta Cerai, 10. Fotocopy Akta Kematian.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk rentan atau orang terlantar melapor kepada Dispendukcapil dengan membawa persyaratan sebagaimana tersebut diatas, 2. Dispendukcapil melakukan pendaftaran, 3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data, 4. Kepala Dispendukcapil menerbitkan dan mendatangi Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT), 5. Petugas merekam data dalam database kependudukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui Website dengan alamat:

	http://dispendukcapil.malangkota.go.id . 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
--	--

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

8. Pendaftaran Pindah ke Luar Negeri (SKPLN) untuk Orang Asing, dengan standar pelayanan sebagai berikut:

Tabel 11 : Standar Pelayanan Pendaftaran Pindah Keluar Negeri Untuk Orang Asing

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. KK dan KTP bagi orang asing yang memiliki Ijin Tinggal Tetap, 2. Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Orang Asing yang memiliki Ijin Tinggal Terbatas.
2.	Prosedur	1. Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas yang berubah status menjadi ijin tetap, melapor kepada Dispendukcapil dengan membawa persyaratan sebagaimana tersebut diatas, 2. Orang Asing mengisi dan menandatangani form keterangan pindah ke luar negeri, 3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data, 4. Kepala Dispendukcapil menyimpan KK dan KTP Orang Asing atau surat keterangan tempat tinggal dari Orang Asing yang akan pindah, 5. Petugas merekam data dalam database kependudukan, 6. Petugas menyampaikan formulir keterangan pindah ke luar negeri kepada Camat dan Lurah tempat domisili, 7. Lurah melakukan pendaftaran Orang Asing yang telah pindah ke luar negeri sebagaimana dimaksud dengan cara petugas registrasi mencatat dalam buku harian peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, buku induk penduduk, dan buku mutasi penduduk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis

5.	Produk	Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri (SKPLN)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

9. Pendaftaran Orang Asing Datang dari Luar Negeri

Pelayanan pendaftaran orang asing datang dari luar negeri terdapat beberapa jenis pelayanan diantaranya orang asing ijin tinggal terbatas dan orang asing tinggal tetap. Standar pelayanan dari tiap-tiap jenis pendaftaran orang asing datang dari luar negeri adalah sebagai berikut:

Tabel 12: Standar Pelayanan Pendaftaran Orang Asing Ijin Tinggal Terbatas

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paspor 2. Ijin tinggal terbatas
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang Asing yang datang dari luar negeri melapor kepada Dispendukcapil dengan membawa persyaratan sebagaimana tersebut di atas, 2. Dispendukcapil melakukan pendaftaran 3. Orang Asing mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran orang asing tinggal terbatas, 4. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data, 5. Kepala Dispendukcapil menerbitkan dan menandatangani surat keterangan tempat tinggal, 6. Petugas merekam data dalam database kependudukan, 7. Dispendukcapil menyampaikan data pindah datang Orang Asing kepada Camat dan Lurah, 8. Lurah melakukan pendaftaran Orang Asing yang melaporkan kedatangannya yakni petugas

		registrasi mencatat dalam buku harian peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, buku induk penduduk, dan buku mutasi penduduk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Keterangan Tempat Tinggal
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sumber :Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Selanjutnya, standar pelayanan untuk jenis pelayanan pendaftaran orang asing tinggal tetap yaitu:

Tabel 13 : Standar Pelayanan Pendaftaran Orang Asing Tinggal Tetap

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan dari RT dan RW, 2. Surat keterangan pindah sementara dari daerah asal, 3. Surat keterangan catatan kepolisian dari kepolisian tempat asal, 4. Surat keterangan ijin kerja dari Dinas Ketenagakerjaan untuk Tenaga Kerja Asing, 5. Surat pengantar dari perusahaan tempat bekerja, untuk Tenaga Kerja Asing, 6. Fotocopi paspor dari negara asal, 7. Fotocopi Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari Kepolisian yang masih berlaku, 8. Fotocopi Kartu Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) dari imigrasi, 9. Pas photo berwarna 4x6 sebanyak 2 lembar.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas yang berubah statusmenjadi ijin tinggal tetap, melapor kepada Dispendukcapil dengan membawa persyaratan sebagaimana tersebut di atas,

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Orang Asing mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran orang asing tinggal tetap, 3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data 4. Kepala Dispendukcapil menerbitkan dan menandatangani KK dan KTP Orang Asing, 5. Petugas merekam data dalam database kependudukan, 6. Dispendukcapil menyampaikan data pindah datang Orang Asing kepada Camat dan Lurah, 7. Lurah melakukan pendaftaran Orang Asing yang melaporkan kedatangannya yakni petugas registrasi mencatat dalam buku harian peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, buku induk penduduk, dan buku mutasi penduduk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Penerbitan KK dan KTP Orang Asing
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

10. Pendaftaran Penduduk Orang Asing yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas

Berubah Status Menjadi Ijin Tinggal Tetap, dengan standar pelayanan

sebagai berikut:

Tabel 14 : Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk Orang Asing yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas berubah Status Menjadi Ijin Tinggal Tetap.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paspor, 2. Surat keterangan tempat tinggal, 3. Kartu ijin tinggal tetap, 4. Surat keterangan catatan kepolisian.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang Asing yang memiliki ijin tinggal terbatas yang berubah status menjadi ijin tinggal tetap,

		<p>melapor kepada Dispendukcapil dengan membawa persyaratan,</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Orang Asing mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran orang asing tinggal tetap, 3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data 4. Kepala Dispendukcapil menerbitkan dan menandatangani KK dan KTP Orang Asing, 5. Petugas registrasi merekam data dalam database kependudukan, 6. Dispendukcapil menyampaikan data pindah datang Orang Asing kepada Camat dan Lurah, 7. Lurah melakukan pendaftaran Orang Asing yang melaporkan kedatangannya yakni petugas registrasi mencatat dalam buku harian peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, buku induk penduduk, dan buku mutasi penduduk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Penerbitan KK dan KTP Orang Asing
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

11. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia

Pelayanan pelepasan kewarganegaraan Indonesia terdiri dari pencatatan perubahan status kewarganegaraan bagi WNI, pencatatan perubahan peristiwa penting, dan pencatatan perubahan status kewarganegaraan dari orang asing menjadi WNI. Berikut standar pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan:

- a. Standar pelayanan pencatatan perubahan status kewarganegaraan bagi WNI

Tabel 15 : Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan Bagi WNI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Pencatatan pelaporan perubahan status kewarganegaraan dari WNI menjadi Warga Negara Asing di luar wilayah Indonesia dilakukan pada Instansi Pelaksana Peberbit setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat persetujuan perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA dari negara yang bersangkutan, 2. Kutipan Akta Catatan Sipil (asli dan fotocoy), 3. Fotocopi paspor pemohon, 4. Fotocopi KTP pemohon, 5. Semua dokumen persyaratan yang difotocopy harus dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk melaporkan tentang permohonan pada petugas pendaftaran pencariandokumen akta catatan sipil, 2. Dispendukcapil menginformasikan hasil pencarian dokumen catatan sipil kepada penduduk, 3. Pemohon mengisi, menandatangani dan menyerahkan formulir pelaporan perubahan status kewarganegaraan dengan melampirkan persyaratan 4. Petugas melakukan verifikasi dan validasi berkas pelaporan perubahan status kewarganegaraan dan mencatat dalam register perubahan kewarganegaraan di luar negeri, 5. Kepala instansi pelaksana menerbitkan dan menandatangani catatan pingir perubahan sataus kewarganegaraan pada register dan kutipan akta catatan sipil, 6. Petugas merekam data perubahan status kewarganegaraan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis

5.	Produk	Menerbitkan dan Menandatangani Catatan Pinggir Perubahan Status Kewarganegaraan Pada Register dan Kutipan Akta Catatan Sipil
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

- b. Pencatatan Perubahan Peristiwa Penting, dengan standar pelayanan sebagai berikut:

Tabel 16: Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Peristiwa Penting

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan perubahan peristiwa penting dilaksanakan berdasarkan Penetapan Pengadilan Negeri tempat domisili pemohon, 2. Pencatatan Pelaporan perubahan nama dilaporkan kepada Instansi Pelaksanan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimnya Putusan dan/atau Penetapan Pengadilan Negeri, 3. Pencatatan Perubahan Peristiwa penting sebagaimana yang dimaksud pada huruf (1) dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Kutipan akta kelahiran, kutipan akta perkawinan dan akta perceraian (asli dan fotocopy), b) Salinan penetapan Pengadilan Negeri yang mempunyai kekuatan hukum tetap tentang perubahan peristiwa penting, c) Fotocopy KK dan KTP pemohon, d) Fotocopy KTP pelapor, e) Semua dokumen persyaratan yang di fotocopy harus dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk melaporkan tentang permohonan

		<p>pada petugas pendaftaran pencarian dokumen akta catatan sipil,</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dispendukcapil menginformasikan hasil pencarian dokumen catatan sipil kepada penduduk, 3. Pemohon mengisi, menandatangani dan menyerahkan formulir pelaporan perubahan peristiwa dengan melampirkan persyaratan 4. Pejabat pencatatan sipil pas instansi pelaksana membuat catatan pinggir pada register akta catatan sipil dan kutipan akta catatan sipil, 5. Kepala instansi pelaksanaan/ atau pejabat pencatatan sipil menandatangani catatan pinggir pada register akta catatan sipil dan kutipan akta catatan sipil, 6. Petugas merekam data perubahan nama dalam database kependudukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Menerbitkan dan Menandatangani Catatan Pinggir Pada Register Akta Catatan Sipil dan Kutipan Akta Catatan Sipil.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

c. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan dari Orang Asing menjadi Warga Negara Indonesia, memiliki standar pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 17 : Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status
Kewarganegaraan dan Orang Asing Menjadi WNI**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salinan Keputusan Presiden mengenai perubahan status kewarganegaraan menjadi WNI atau Keputusan Menteri yang bidang tugasnya meliputi urusan kewarganegaraan 2. Kutipan akta pencatatan sipil (asli dan fotocopi), 3. Fotocopi KK pemohon, 4. Fotocopi paspor, 5. Fotocopy KTP pemohon, 6. Semua dokumen persyaratan yang difotocopy harus dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk melaporkan tentang permohonan pada petugas pendaftaran pencarian dokumen akta catatan sipil, 2. Dispendukcapil menginformasikan hasil pencarian dokumen catatan sipil kepada penduduk, 3. Pemohon mengisi, menandatangani dan menyerahkan formulir pelaporan perubahan status kewarganegaraan dengan melampirkan persyaratan 4. Pejabat pencatatan sipil membuat catatan pinggir pada register akta catatan sipil dan kutipan akta catatan sipil, 5. Kepala instansi pelaksana menerbitkan dan menandatangani catatan pinggir perubahan sataus kewarganegraan pada register dan kutipan akta catatan sipil, 6. Petugas merekam data perubahan status kewarganegaraan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Menerbitkan dan Menandatangani Catatan Pinggir Pada Regester Akta Catatan Sipil dan Kutipan Akta Catatan Sipil
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui Website dengan alamat:

		http://dispendukcapil.malangkota.go.id . 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
--	--	--

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

B. Bidang Pencatatan Sipil

1. Pencatatan Kelahiran melalui Dispendukcapil dengan jenis pelayanan pencatatan kelahiran melalui petugas Dispendukcapil bagi Warga Negara Indonesia. Standar pelayanan yang diterapkan pada pelayanan pencatatan kelahiran adalah sebagai berikut:

Tabel 18 : Standar Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan, Rumah Sakit, Rumah Bersalin, atau Puskesmas (asli), 2. Surat Keterangan dari Pilot, Kepala Station, Kepala Terminal Angkutan Darat (asli), 3. Formulir F1.21 dan formulir F2.01 yang ditandatangani oleh pelapor, 2 orang saksi yang lebih tua dan diketahui Kelurahan (asli), 4. Fotocopy Akta Nikah atau Akta Perkawinan yang sudah dilegalisir atau SPTJM keberaran sebagai pasangan suami isteri untuk kelahiran dibawah Tahun 1976 dengan tidak merubah KK, 5. Fotocopy KTP-el dan KK orang tua, 6. Fotocopi KTP-el dan KK pelapor, 7. Menyertakan fotocopy KTP-el 2 orang saksi kelahiran, 8. Pengajuan KK baru karena penambahan anggota keluarga (asli), 9. Fotocopy PASPOR/KITAS/SKTT apabila salah satu orang tua Warga Negara Asingy 10. Pelapor adalah: <ol style="list-style-type: none"> a) Kepala Keluarga b) Orang tua bayi c) Anggota keluarga dalam 1 KK yang sudah

		<p>memiliki KTP-el</p> <p>d) Keluarga dari orang tua (dengan menunjukkan bukti pendukung/KK),</p> <p>11. Surat pernyataan “bersedia dicatatkan anak dari seorang ibu” yang dibuat oleh pelapor atau orang tua, apabila tidak bisa menunjukkan Akta Perkawinan sah dari kedua orang tuanya,</p> <p>12. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran, apabila tidak dapat menunjukkan surat keterangan lahir dai Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran.</p>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Dispendukcapil memverifikasi ulang kesuiain berkas permohonan yang sudah discan oleh petugas Dispendukcapil di kelurahan melauai aplikasi arsip digital, 2. Petugas bidang pendaftaran penduduk memvalidasi berkas KK, 3. Petugas bidang pencatatan sipil memvalidasi berkas akta kelahiran dan mencetak kutipan / register akta kelahiran, 4. Petugas bidang pendaftaran penduduk mencetak KK, 5. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian memvalidasi dan membubuhkan paraf pada kutipan / register akta kelahiran, 6. Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf pada KK, 7. Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk memvalidasi dan membubuhkan paraf pada KK, 8. Kepala Bidang Kependudukan membubuhkan paraf pada KK, 9. Kepala Dispendukcapil membubuhkan tanda tangan pada kutipan, register, akta kelahiran, dan KK, 10. Petugas memberikan stempel dan melakukan pengarsipan digital (scanning) pada register/ kutipan akta kelahiran dan KK, 11. Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran dan KK pemohon dengan mengisi tanda terima di buku register berupa tanda tangan, nama, tangga pengambilan, dan nomor telepon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja

4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Kelahiran dan KK
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id, 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui Facebook Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

2. Pencatatan kelahiran melalui petugas Dispendukcapil di Kelurahan. Dengan pelayanan berupa pencatatan akta kelahiran melalui petugas Dispendukcapil di Kelurahan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) usia 0-60 hari. Dengan standar pelayanan sebagai berikut:

Tabel 19 : Standar Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Melalui Petugas Dispendukcapil di Kelurahan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan, Rumah Sakit, Rumah Bersalin, atau Puskesmas (asli), 2. Surat Keterangan dari Pilot, Kepala Station, Kepala Terminal Angkutan Darat (asli), 3. Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan, Formulir F1.21 dan formulir F2.01 yang ditandatangani oleh pelapor, 2 orang saksi yang lebih tua dan diketahui Kelurahan (asli), 4. Fotocopy Akta Nikah atau Akta Perkawinan yang sudah dilegalisir atau SPTJM keberaran sebagai pasangan suami isteri untuk kelahiran dibawah Tahun 1976 dengan tidak merubah KK,

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Fotocopy KTP-el dan KK orang tua, 6. Fotocopi KTP-el dan KK pelapor, 7. Menyertakan fotocopy KTP-el 2 orang sanksi kelahiran, 8. Pengajuan KK baru kerana penambahan anggota keluarga (asli), 9. Fotocopy PASPOR/KITAS/SKTT apabila salah satu orang tua Warga Negara Asing, 10. Pelapor adalah: <ol style="list-style-type: none"> a) Kepala Keluarga b) Orang tua bayi c) Anggota keluarga dalam 1 KK yang sudah memiliki KTP-el d) Keluarga dari orang tua (dengan menunjukkan bukti pendukung/KK), 11. Surat pernyataan “bersedia dicatatkan anak dari seorang ibu” yang dibuat oleh pelapor atau orang tua, apabila tidak bisa menunjukkan Akta Perkawinan sah dari kedua orang tuanya, 12. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran, apabila tidak dapat menunjukkan surat keterangan lahir dai Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran.
2.	Prosedur	<p style="text-align: center;">Pelayanan di Kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengisi dan menyampaikan formulir F1.01 dan F2.01 dengan melampirkan semua persyaratan kepada petugas Dispendukcapil di Kelurahan, 2. Petugas memverifikasi berkas pendaftaran akta kelahiran dan KK, 3. Petugas melakukan input data kelahiran, 4. Petugas mencetak surat keterangan kelahiran yang ditandatangani oleh pelapor dan Lurah, 5. Penandatanganan register akta kelahiran oleh pelapor, 6. Petugas melakukan pengarsipan/ scan digital pada berkas pendaftaran akta kelahiran, 7. Petugas memberikan tanda bukti pengambilan kutipan akta kelahiran dan KK kepada pelapor, 8. Petugas mengirim berkas pendaftaran akta kelahiran dan KK ke Dispendukcapil. <p style="text-align: center;">Proses di Dispendukcapil</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Dispendukcapil memverifikasi ulang kesuiain berkas permohonan yang sudah discan oleh petugas Dispendukcapil di kelurahan melalui aplikasi arsip digital, 2. Petugas bidang pendaftaran penduduk memvalidasi berkas KK, 3. Petugas bidang pencatatan sipil memvalidasi berkas akta kelahiran dan mencetak kutipan / register akta kelahiran, 4. Petugas bidang pendaftaran penduduk mencetak KK, 5. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian memvalidasi dan membubuhkan paraf pada kutipan / register akta kelahiran, 6. Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf pada KK, 7. Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk memvalidasi dan membubuhkan paraf pada KK, 8. Kepala Bidang Kependudukan membubuhkan paraf pada KK, 9. Kepala Dispendukcapil membubuhkan tanda tangan pada kutipan, register, akta kelahiran, dan KK, 10. Petugas memberikan stempel dan melakukan pengarsipan digital (scanning) pada register/ kutipan akta kelahiran dan KK, 11. Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran ke masing-masing petugas Dispendukcapil di kelurahan <p style="text-align: center;">Pelayanan di Kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran dan KK pemohon dengan mengisi tanda terima di buku register berupa tanda tangan, nama, tanggal pengambilan, dan nomor telepon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Kelahiran dan KK
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id, 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id.

		<p>4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29</p> <p>5. Melalui Facebook Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.</p>
--	--	---

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

3. Pencatatan Kelahiran Bagi Warga Negara Asing di Dispendukcapil, bagi Warga Negara Asing (WNA) usia lebih dari 60 hari, adapun standard pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ialah sebagai berikut:

Tabel 20 : Standar Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Bagi WNA

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan, Rumah Sakit, Rumah Bersalin, atau Puskesmas, Pilot, Kepala Station, Kepala Terminal Angkutan Darat (asli), 2. Formulir F2.04 yang ditandatangani oleh pelapor, 2 orang saksi dan diketahui Kepala Dispendukcapil 3. Fotocopy Akta Nikah dan terjemahan dalam bahasa Indonesia dari lembaga bahasa yang terakreditasi, 4. Fotocopy KTP-el dan KK orang tua/ pelapor 5. Fotocopi paspor orang tua, 6. Menyertakan fotocopi KTP-el 2 orang saksi, 7. Surat keputusan dari Kepala Dispendukcapil tentang pelaporan kelahiran yang terlambat usia 60 hari, 8. Surat pernyataan ‘bersedia dicatatkan anak dari seorang ibu’ yang dibuat oleh pelapor atau orang tua, apabila tidak bisa menunjukkan Akta Perkawinan sah dari kedua orang tuanya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengisi dan menyampaikan formulir F2.04 kemudian menyerahkan kepada petugas pendaftaran pencatatan kelahiran di Dispendukcapil dengan melampirkan semua

		<p>persyaratan,</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas Dispendukcapil melakukan verifikasi dan validasi berkas pendaftaran, 3. Petugas membuat surat keputusan keterlambatan akta kelahiran yang ditandatangani oleh Kepala Dispendukcapil, 4. Petugas melakukan input data, 5. Petugas mencetak draf kutipan akta kelahiran, 6. Pelapor memvalidasi dan menandatangani draf kutipan akta kelahiran, 7. Pelapor menandatangani register akta kelahiran, 8. Petugas memberikan tanda buku pengambilan akta kepada pelapor, 9. Petugas mencetak kutipan dan register akta kelahiran, 10. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian memvalidasi dan membubuhkan paraf pada kutipan / register akta kelahiran, 11. Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan tandatangan pada kutipan/ register akta kelahiram, 12. Kepala Dispendukcapil menandatangani register, dan kutipan akta kelahiran 13. Petugas memberikan stempel dan melakukan pengarsipan digital (scanning) pada register/ kutipan akta, kutipan akta dan semua berkas permohonan akta kelahiran, 14. Petugas menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon di loket pengambilan dengan mengisi tanda terima di buku register berupa tanda tangan, nama, tanggal pengambilan, dan nomor telepon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Kelahiran
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 3. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

2. Pencatatan Kematian, pelayanan yang disediakan berupa pencatatan Kematian bagi Warga Negara Indonesia (WNI), dengan standar pelayanan sebagai berikut:

Tabel 21: Standar Pelayanan Pencatatan Akta Kematian bagi WNI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir F-2.28 yang ditanda tangani pelapor, 2. Mengisis formulir F2.29 yang ditandatangani pelapor dan 2 orang sanksi kematian, dan diketahui kelurahan, 3. Surat keterangan kematian dari kelurahan (asli), 4. Surat Keterangan kematian dari dokter/ Rumah Sakit/ paramedis (asli) atau surat pernyataan meninggal dirumah yang ditandatangani pelapor, 5. Fotocopi KTP-el 2 orang sanksi, 6. Fotocopi KTP-el dan KK pelapor, 7. Fotocopy kutipan Akta Nikah/ Akta perkawinan yang meninggal dunia, 8. Fotocopy kutipan Akta Kelahiran yang meninggal dunia dan atau fotocopy surat nikah orang tua yang meninggal dunia, 9. Apabila tidak dapat memenuhi persyaratan poin (8), dilengkapi dengan surat pernyataan anak seorang Ibu yang ditandatangani pelapor, 10. Pelapor adalah ahli waris (suami/ istri/ anak kandung) yang dibuktikan dengan akta kelahiran/ buku nikah, apabila tidak ada bisa dilaporkan oleh penduduk yang ada dalam 1 KK dengan yang meninggal dunia, 11. Apabila poin (10) tidak terpenuhi, pelaporan kematian oleh Ketua RT/RW dengan dilengkapi surat pernyataan , TTD dan stempel RT/RW, 12. Apabila terjadi ketidaksesuaian (inkosistensi) data almarhum dalam dokumen kependudukanya (KK dan KTP-el), maka dilengkapi surat pernyataan data yang digunakan untuk pencatatan akta kematian,

		<p>13. Apabila almarhum meninggal sebelum tahun 2010/ belum memiliki NIK Nasional, harus melengkapi surat pernyataan domisili yang ditandatangani ketua RT dan ketua RW, mengetahui lurah setempat.</p>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengisi dan menyampaikan formulir F.2.29 dan F.2.28 dengan melampirkan semua pernyataan kepada petugas Dispendukcapil, 2. Petugas memverifikasi berkas pendaftaran akta kematian dan KK, 3. Petugas melakukan input data kematian, 4. Penandatanganan register akta kematian oleh pelapor, 5. Petugas melakukan pengarsipam/ scan digital pada berkas pendaftaran akta kematian, 6. Petugas memberikan tanda bukti pengambilan kutipan akta kematian dan KK kepada pelapor, 7. Petugas Bidang Pendaftaran Penduduk memvalidasi berkas KK, 8. Petugas Bidang Pencatatan Sipil memvalidasi berkas akta kematian dan mencetak kutipan/ register akta kematian, 9. Petugas Bidang Penduduk Mencetak KK dan KTP-el, 10. Petugas Bidang Pencatatan Sipil mencetak kutipan/ register akta kematian, 11. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian memvalidasi dan membubuhkan paraf pada kutipan / register akta kematian, 12. Kepala Bidang Pencatatan Sipil membubuhkan paraf pada kutipan dan register akta kematian dan KK, 13. Kepala Seksi Pendaftan Penduduk memvalidasi dan membubuhkan paraf pada KK, 14. Kepala Bidang Kependudukan membubuhkan paraf pada KK, 15. Kepala Dispendukcapil membubuhkan tanda tangan pada kutipan , register akta kematian dan KK, 16. Petugas memberikan stempel dan melakukakn

		pengarsipan digital pada register/ kutipan akta kematian dan KK, 17. Petugas menyerahkan kutipan akta kematian ke pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Langsung jadi
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Kematian, KK dan KTP-el suami/isteri almarhum
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id . 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

3. Pencatatan Perkawinan

- a. Pencatatan Perkawinan di Wilayah Negara Republik Indonesia (NKRI). Pencatatan perkawinan yang sah berdasarkan ketentuan Peraturan perundang-undangan wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 60 hari kerja sejak tanggal perkawinan. Berikut standar pelayanan terkait pencatatan perkawinan di wilayah NKRI :

Tabel 22 : Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan bagi WNI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat keterangan N1, N2, N3, dan N4 dari kelurahan domisili masing-masing, 2. Surat Keterangan Asli perkawinan/ pemberkatan dari pemuka agama, dan pemuka penghayat kepercayaan,

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Fotocopy KTP dan KK calon mempelai, 4. Fotocopy KTP dan KK orang tua, 5. Fotocopy kutipan Akta Kelahiran calon mempelai, 6. Surat pernyataan belum pernah kawin bermaterai cukup dari yang bersangkutan, diketahui oleh Lurah/ Kepala Desa dan/atau dari pejabat instansi yang berwenang di daerah asal, 7. Surat Baptis/Pemandian, Sidi, Surat Keterangan anggota agama Kristen, Katolik, Hindu, Budha, Khonghucu dan Penghayat Kepercayaan, 8. Surat Izin komandan bagi mereka anggota TNI/Polri, 9. Kutipan Akta Perceraian bagi yang telah bercerai, 10. Fotocopy kutipan Akta kematian suami/istri terdahulu bila telah meninggal dunia, 11. Kutipan Akta Kelahiran anak yang akan disahkan (apabila ada), 12. Akta Perjanjian Perkawinan (bila ada), 13. Pas foto berwarna ukuran 4x6 berdampingan sebanyak 5 lembar, 14. Fotocopy KTP 2 orang saksi yang hadir pada waktu pencatatan, 15. Penetapan PN bagi yang berbeda agama, 16. Penetapan PN bagi yang berpoligami, 17. Dispensasi dari Pengadilan Negeri untuk pria usia kurang dari 19 tahun dan wanita usia kurang dari 16 tahun, 18. Izin dari orang tua bagi yang belum berumur 21 tahun, 19. Surat Rekomendasi Menikah dari Catatan Sipil bagi salah satu pasangan yang berdomisili di luar, 20. Semua dokumen persyaratan yang difotocopi harus dilrgalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk mengisi, menandatangani dan menyampaikan formulir permohonan kepada petugas pendaftaran pencatatan perkawinan dengan melampirkan persyaratan, 2. Pejabat pencatatan sipil yang menangani bidang pencatatan perkawinan melakukan verifikasi dan

		<p>validasi data,</p> <p>3. Pejabat pencatatan sipil membuat pengumuman perkawinan dan memasang pengumuman tersebut ditempat yang disediakan selama 10 hari kerja,</p> <p>4. Pejabat pencatatan sipil melaksanakan proses pencatatan perkawinan (mencatat, verifikasi dan validasi biodata serta penandatanganan register akta perkawinan),</p> <p>5. Petugas pencatatan sipil merekam database kependudukan dan menerbitkan kutipan akta perkawinan,</p> <p>6. Kepala instansi pelaksana dan/ atau pejabat pencatatan sipil menandatangani kutipan akta perkawinan yang kemudian diberikan kepada masing-masing suami dan isteri.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Perkawinan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Melalui kotak saran,</p> <p>2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id</p> <p>3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id.</p> <p>4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29</p> <p>5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.</p>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

- b. Pencatatan Perkawinan bagi Orang Asing di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dengan standar pelayanan sebagai berikut:

Tabel 23 : Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Bagi Warga Negara Asing

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan N1, N2, N3, dan N4 dari kelurahan domisili masing-masing, 2. Surat Keterangan Asli perkawinan/ pemberkatan dari pemuka agama, dan pemuka penghayat kepercayaan, 3. Fotocopy KTP dan KK calon mempelai, 4. Fotocopy KTP dan KK orang tua, 5. Fotocopy kutipan Akta Kelahiran calon mempelai, 6. Surat pernyataan belum pernah kawin bermaterai cukup dari yang bersangkutan, diketahui oleh Lurah/ Kepala Desa dan/atau dari pejabat instansi yang berwenang di daerah asal, 7. Surat Baptis/Pemandian, Sidi, Surat Keterangan anggota agama Kristen, Katolik, Hindu, Budha, Khonghucu dan Penghayat Kepercayaan, 8. Surat Izin komandan bagi mereka anggota TNI/Polri, 9. Kutipan Akta Perceraian bagi yang telah bercerai, 10. Fotocopy kutipan Akta kematian suami/istri terdahulu bila telah meninggal dunia, 11. Kutipan Akta Kelahiran anak yang akan disahkan (apabila ada), 12. Akta Perjanjian Perkawinan (bila ada), 13. Pas foto berwarna ukuran 4x6 berdampingan sebanyak 5 lembar, 14. Fotocopy KTP 2 orang saksi yang hadir pada waktu pencatatan, 15. Penetapan PN bagi yang berbeda agama, 16. Penetapan PN bagi yang berpoligami, 17. Dispensasi dari Pengadilan Negeri untuk pria usia kurang dari 19 tahun dan wanita usia kurang dari 16 tahun, 18. Izin dari orang tua bagi yang belum berumur 21 tahun, 19. Surat Rekomendasi Menikah dari Catatan Sipil bagi salah satu pasangan yang berdomisili di luar,

		<p>20. Fotocopi paspor bagi WNA,</p> <p>21. Fotocopi SKTT bagi orang asing yang memiliki KITAS,</p> <p>22. Fotocopi KITAS/KITAP,</p> <p>23. Surat tanda melapor diri dari kepolisian tempat dilasungkanya perkawinan WNA,</p> <p>24. Surat keterangan status/ izin menikah dari kedutaan atau kantor perwakilan dari negara asalnya,</p> <p>25. Fotocopi identitas diri dari negara asal beserta terjemahannya,</p> <p>26. Akta perceraian / akta kematian beserta terjemahannya bagi yang pernah menikah,</p> <p>27. Fotocopi akta kelahiran beserta terjemahannya</p> <p>28. Semua dokumen persyaratan yang difotocopi harus dilrgalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.</p>
2.	Prosedur	<p>1. Penduduk mengisi, menandatangani dan menyampaikan formulir permohonan kepada petugas pendaftaran pencatatan perkawinan dengan melampirkan persyaratan,</p> <p>2. Pejabat pencatatan sipil yang menangani bidang pencatatan perkawinan melakukan verifikasi dan validasi data,</p> <p>3. Pejabat pencatatan sipil membuat pengumuman perkawinan dan memasang pengumuman tersebut ditempat yang disediakan selama 10 hari kerja,</p> <p>4. Pejabat pencatatan sipil melaksanakan proses pencatatan perkawinan (mencatat, verifikasi dan validasi biodata serta penandatanganan register akta perkawinan),</p> <p>5. Petugas pencatatan sipil merekam database kependudukan dan menerbitkan kutipan akta perkawinan,</p> <p>6. Kepala instansi pelaksana dan/ atau pejabat pencatatan sipil menandatangani kutipan akta perkawinan yang kemudian diberikan kepada masing-masing suami dan isteri.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Perkawinan

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
----	------------------------------	--

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

- c. Pelaporan Perkawinan Penduduk di Luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pelaporan perkawinan penduduk di luar wilayah NKRI wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 hari kerja sejak yang bersangkutan kembali ke daerah. Standar pelayanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait pelayanan tersebut ialah:

Tabel 24 : Standar Pelayanan Pencatatan Pelaporan Perkawinan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy kutipan Akta Perkawinan suami/isteri dan terjemahan dalam bahasa Indonesia dari lembaga bahasa yang terakreditasi, 2. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran suami/istri, 3. Fotocopy pasport suami/istri 4. Fotocopy KK dan KTP suami/istri, 5. Semua dokumen persyaratan yang difotocopy harus dilegalisir oleh instansi penerit atau dengan menunjukan aslinya, 6. Bukti pelaporan perkawinan dari Konsulat Jenderal, 7. Pas foto berwarna 4x6 sebanyak 3 lembar.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk mengisi, menandatangani dan menyampaikan formulir permohonan kepada

		<p>petugas pendaftaran pencatatan perkawinan dengan melampirkan persyaratan,</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Salah satu mempelai datang untuk menandatangani buku register pencatatan pelaporan perkawinan luar negeri, 3. Pejabat pencatatan sipil yang menangani bidang pencatatan perkawinan melakukan verifikasi dan validasi data, 4. Pejabat pencatatan sipil mencatatkan pada register dan menerbitkan surat bukti pelaporan perkawinan 5. Kepala instansi pelaksana dan/ atau pejabat pencatatan sipil menandatangani register dan tanda bukti pelaporan perkawinan 6. Kepala instansi pelaksana dan/ atau pejabat pencatatan sipil wajib melaporkan kepada instansi pelaksana tempat peristiwa penting.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

4. Pencatatan Perceraian

- a. Penerbitan Akta Perceraian bagi Warga Negara Indonesia (WNI).

Perceraian wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana paling lambat 60 hari sejak penetapan Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan/atau Mahkamah Agung yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. Standar pelayanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah:

Tabel 25: Standar Pelayanan Pencatatan Kutipan Akta Perceraian

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Penetapan Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan/atau Mahkamah Agung, 2. Kutipan Akta Perkawinan suami/istri (asli), 3. Fotocopy KK dan KTP suami/istri (yang telah dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya, 4. Fotocopy KTP pelapor (suami/istri).
2.	Prosedur	1. Penduduk mengisi, menandatangani dan menyampaikan formulir permohonan kepada petugas pendaftaran pencatatan perceraian dengan melampirkan persyaratan, 2. Pejabat pencatatan sipil yang menangani bidang pencatatan perceraian melakukan verifikasi dan validasi data, 3. Pejabat pencatatan sipil melaksanakan proses pencatatan perceraian (mencatat, verifikasi, dan validasi biodata), 4. Penduduk menandatangani register akta perceraian 5. Pejabat pencatatan sipil merekam pada database kependudukan dan menerbitkan kutipan akta perceraian 6. Kepala instansi pelaksana dan/ atau pejabat pencatatan sipil menandatangani register dan menerbitkan kutipan akta perceraian dan diberikan kepada masing masing pemohon. <u>Catatan:</u> a. Bagi penduduk yang berdomisili diluar daerah, instansi pelaksana wajib melaporkan ke pelaksana asal daerah, b. Bagi orang asing, instansi pelaksana wajib melaporkan ke Kedutaan/ Kantor Perwakilan Negeranya, c. Bagi yang kutipan akta perkawinanya diterbitkan instansi luar kota, maka instansi pelaksana wajib memberitahukan ke instansi penerbitan kutipan akta perkawinan tersebut.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Perceraian

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
----	------------------------------	--

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

- b. Pencatatan Pelaporan Perceraian di luar Wilayah Negara Republik Indonesia bagi Warga Negara Indonesia (WNI). Pelaporan perceraian penduduk di luar Wilayah Negara Republik Indonesia wajib dilaporkan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 hari kerja sejak yang bersangkutan kembali ke daerah. Standar pelayanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait pelayanan tersebut ialah:

Tabel 26 : Standar Pelayanan Pencatatan Pelaporan Akta Perceraian

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kutipan Akta Perceraian suami/istri dan terjemahan dalam bahasa Indonesia dari lembaga bahasa yang terakreditasi, 2. Fotocopy KK dan KTP suami/istri, 3. Fotocopy pasport suami/istri, 4. Fotocopy KK san KTP suami/istri, 5. Fotocopy KTP pelapor, 6. Semua dokumen persyaratan yang difotocopi harus dilegalisir oleh intasni penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk mengisi, menandatangani dan menyampaikan formulir permohonan kepada petugas pendaftaran pencatatan perceraian dengan melampirkan persyaratan, 2. Pejabat pencatatan sipil yang menangani bidang pencatatan perceraian melakukan verifikasi dan validasi data,

		3. Pejabat pencatatan sipil mencatat pada register dan menerbitkan surat bukti pelaporan perceraian, 4. Kepala instansi pelaksana dan/ atau pejabat pencatatan sipil menandatangani register dan tanda bukti pelaporan akta perceraian.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Tanda Bukti Pelaporan Akta Perceraian
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id . 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

5. Pencatatan Pengakuan Anak

a. Pencatatan Pengakuan Anak bagi Warga Negara Indonesia (WNI).

Pencatatan pengakuan anak bagi WNI memiliki beberapa ketentuan yang harus dipenuhi yaitu pengakuan anak wajib dilaporkan oleh penduduk pada Instansi Pelaksana paling lambat 30 hari kerja sejak tanggal surat pernyataan pengakuan anak oleh ayah dan disetujui oleh ibu dari anak yang bersangkutan, dan pengakuan anak hanya berlaku bagi anak yang orang tuanya telah melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama dan hukum negara. Berikut standar pelayanan terkait pelayanan pencatatan pengakuan anak bagi WNI :

Tabel 27: Standar Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak Bagi WNI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari RT/RW yang diketahui Lurah, 2. Surat pernyataan bermaterai cukup, tentang pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung, 3. Kutipan Akta Kelahiran anak (asli dan fotocopy), 4. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran ayah biologis dan ibu kandung, 5. Fotocopy KK/KTP ayah biologis dan ibu kandung, 6. Fotocopy Surat Keterangan Kewarganegaraan orang tua dari si anak, 7. Menyertakan dua orang saksi dengan membawa fotocopy KTP yang masih berlaku, 8. Fotocopy KTP pelapor yang masih berlaku, 9. Fotocopy Akta Perkawinan orang tua, 10. Fotocopy KTP 2 orang saksi. 11. Semua dokumen persyaratan yang difotocopi harus dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk melaporkan tentang permohonan pada petugas pendaftaran pencarian dokumen akta catatan sipil, 2. Dispendukcapil menginformasikan hasil pencarian dokumen catatan sipil kepada penduduk, 3. Pemohon mengisi, menandatangani, dan menyerahkan formulir pencatatan pengakuan anak dengan melampirkan persyarata, 4. Pejabat pencatatan sipil melakukan verifikasi dan validasi berkas pencatatan pengakuan anak dan mencatat/ merekam dalam register pencatatan pengakuan anak. 5. Penduduk beserta para saksi menandatangani register akta pengakuan anak, 6. Kepala instansi pelaksana menerbitkan dan menandatangani register dan kutipan akta pengakuan anak dan membuat catatan pinggir pada register dan kutipan akta kelahiran anak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis

5.	Produk	Kutipan Akta Pengakuan Anak dan/ atau Catatan pinggir pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran anak
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

- b. Pencatatan Pengakuan Anak bagi Orang Asing. Pada pencatatan pencatatan pengakuan anak bagi Orang Asing dilakukan dengan ketentuan yaitu pengakuan anak wajib dilaporkan oleh penduduk pada Intansi Pelaksana paling lambat 30 (tigapuluh) hari kerja sejak tanggal surat pernyataan pengakuan anak oleh ayah dan disetujui oleh ibu dari anak yang bersangkutan. Dan pengakuan anak hanya berlaku bagi anak yang orang tuanya telah melaksanagn perkawinan sah menurut hukum agama dan hukum negara. Adapun standar pelayanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 28 : Standar Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak Bagi WNA

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari RT/RW yang diketahui Lurah, 2. Surat pernyataan bermaterai cukup, tentang pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung, 3. Kutipan Akta Kelahiran anak (asli dan fotocopy), 4. Fotocopy KK / KTP ayah biologis dan ibu kandung, 5. Fotocopi paspor, 6. Fotocopi SKTT, 7. Fotocopi KITAS/ KITAP, 8. Fotocopi Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD) dan/atau surat tanda melapor 9. Fotocopy KTP pelapor yang masih berlaku, 10. Fotocopy Akta Perkawinan orang tua, 11. Fotocopy KTP 2 orang sanksi. 12. Semua dokumen persyaratan yang difotocopi harus dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk melaporkan tentang permohonan pada petugas pendaftaran pencarian dokumen akta catatan sipil, 2. Dispendukcapil menginformasikan hasil pencarian dokumen catatan sipil kepada penduduk, 3. Pemohon mengisi, menandatangani, dan menyerahkan formulir pencatatan pengakuan anak dengan melampirkan persyaratana, 4. Pejabat pencatatan sipil melakukan verifikasi dan validasi berkas pencatatan pengakuan anak dan mencatat/ merekam dalam register pencatatan pengakuan anak. 5. Penduduk beserta para saksi menandatangani register akta pengakuan anak, 6. Kepala instansi pelaksana menerbitkan dan menandatangani register dan kutipan akta pengakuan anak dan membuat catatan pinggir pada register dan kutipan akta kelahiran anak.
3.	Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis

5.	Produk	Catatan Pinggir pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran Anak
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

6. Pencatatan Pengesahan Anak

- a. Pencatatan Pengesahan Anak bagi Warga Negara Indonesia (WNI), dan memiliki ketentuan yaitu setiap pengesahan anak wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana pada saat ayah dan ibu dari anak yang bersangkutan melakukan pencatatan perkawinan dan mendapatkan akta perkawinan. Standar pelayanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait pelayanan tersebut ialah:

Tabel 29 : Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak Bagi WNI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari RT/RW dan diketahui Lurah, 2. Akta Perkawinan orang tua (asli dan fotocopy), 3. Fotocopy KK dan KTP orang tua, 4. Kutipan Akta Kelahiran anak (asli dan fotocopy), 5. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran ayah biologis dan ibu, 6. Surat Pengantar Pengesahan Anak yang ditanda tangani oleh RT, RW, dan Lurah dari domisili pemohon, 7. Penetapan asal usul anak dari Pengadilan Agama “bagi yang beragama Islam”, 8. Semua dokumen persyaratan yang difotocopy

		harus dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi, menandatangani, dan menyerahkan formulir pencatatan pengakuan anak dengan melampirkan persyaratan, 2. Pejabat pencatatan sipil melakukan verifikasi dan validasi berkas pencatatan pengesahan anak dan mencatat/ merekam dalam register pencatatan pengakuan anak, 3. Kepala instansi pelaksana membuat catatan pinggir pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran serta menandatangani catatan pinggir pengesahan anak pada register dan kutipan akta kelahiran anak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Catatan Pinggir Pengesahan Anak Pada Register Akta Kelahiran , Kutipan Akta Kelahiran dan Register Akta Kelahiran
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

- b. Pencatatan Pengesahan Anak bagi Orang Asing. Memiliki ketentuan yaitu setiap pengesahan anak wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana pada saat ayah dan ibu anak yang bersangkutan melakukan pencatatan perkawinan dan mendapatkan akta perkawinan, dengan standar pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 30 : Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak
Bagi Orang Asing**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari RT/RW yang diketahui Lurah, 2. Surat pernyataan bermaterai cukup, tentang pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung, 3. Kutipan Akta Kelahiran anak (asli dan fotocopy), 4. Fotocopy KK / KTP ayah biologis dan ibu kandung, 5. Fotocopi paspor, 6. Fotocopi SKTT, 7. Fotocopi KITAS/ KITAP, 8. Fotocopi Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD) dan/atau surat tanda melapor 9. Fotocopy Kutipan akta keahiran ayah biologis dan ibu kandung 10. Fotocopy KK/ KTP ayah biologis dan ibu kandung, 11. Semua dokumen persyaratan yang difotocopi harus dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 7. Pemohon mengisi, menandatangani, dan menyerahkan formulir pencatatan pengesahan anak dengan melampirkan persyarata, 8. Pejabat pencatatan sipil melakukan verifikasi dan validasi berkas pencatatan pengesahan anak dan mencatat/ merekam dalam register pencatatan Akta perkawinan orangtua. 9. Kepala instansi pelaksana membuat catatan pinggir pada register kutipan akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran serta menandatangani catatan pinggir pengesahan anak pada register dan kutipan akta kelahiran anak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Pengesahan Anak, dan/atau Catatan Pinggir Pengesahan Anak Pada Register Akta Kelahiran, Kutipan Akta Kelahiran dan Register Akta

		Perkawinan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

7. Pencatatan Pengangkatan Anak

- a. Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah Negara Kesatuan Indonesia (NKRI). Berikut standar pelayanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait pelayanan pencatatan pengangkatan anak, yaitu:

Tabel 31 : Standar Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari RT/RW yang diketahui Lurah, 2. Penetapan dari pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap tentang pengangkatan anak, 3. Kutipan Akta Kelahiran anak (asli dan fotocopy), 4. Fotocopy KK pemohon, 5. Fotocopy KTP pemohon yang masih berlaku. 6. Semua dokumem persyaratan yang difotocopi harus dilegalisir oleh insytansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi dan menyerahkan formulir pelaporan pengangkatan anak dengan melampirkan persyaratan 2. Dispendukcapil menginformasikan hasil pencarian dokumen catatan sipil kepada penduduk, 3. Pejabat pencatatan sipil melakukan verifikasi dan validasi berkas pencatatan pengangkatan anak dan mencatat/ merekam dalam register pencatatan pengangkatan anak,

		4. Kepala instansi pelaksana menerbitkan dan menandatangani register dan kutipan akta pengangkatan anak dan membuat catatan pinggir pada register dan kutipan akta kelahiran anak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Pengangkatan Anak membuat Register dan Kutipan Akta Pengangkatan Anak, Membuat Catatan Pinggir pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran Anak.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

- b. Pencatatan Pengangkatan Anak Warga Negara Asing Oleh Warga Negara Indonesia (WNI) di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Adapun standar pelayanan yang ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ialah sebagai berikut:

Tabel 32: Standar Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak Warga Negara Asing oleh Warga Negara Indonesia di luar Wilayah NKRI

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan pengangkatan anak sesuai ketentuan yang berlaku dari Negara setempat, 2. Kutipan akta kelahiran anak Warga Negara Asing, 3. Fotocopi paspor, akta perkawinan orangtua angkat.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi dan menyerahkan formulir pelaporan pengangkatan anak dengan melampirkan persyaratan 2. Dispendukcapil menginformasikan hasil pencarian

		<p>dokumen catatan sipil kepada penduduk,</p> <p>3. Pejabat pencatatan sipil melakukan verifikasi dan validasi berkas pencatatan pengangkatan anak dan mencatat/ merekam dalam register pencatatan pengangkatan anak,</p> <p>4. Kepala instansi pelaksana menerbitkan dan menandatangani register dan kutipan akta pengangkatan anak dan membuat catatan pinggir pada register dan kutipan akta kelahiran anak.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Kutipan Akta Pengangkatan Anak, dan/atau Catatan Pinggir pada Akta Kelahiran Anak dan Register Akta Kelahiran Anak.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Melalui kotak saran,</p> <p>2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id</p> <p>3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id.</p> <p>4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29</p> <p>5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.</p>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Selain dari standar pelayanan yang sudah dijelaskan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi pelayanan yaitu dengan mengeluarkan jenis pelayanan yang disebut dengan “Paket Hemat”. Paket Hemat merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang dengan menggabungkan beberapa jenis pelayanan menjadi satu paket sehingga pengguna layanan yang membutuhkan beberapa pelayanan bisa langsung mengurus kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan dalam waktu yang bersamaan. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Trini Pujiastuti (P, selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk)

“Paket Hemat ini adalah pengguna layanan tersebut bisa melakukan beberapa jenis pelayanan sekaligus, contohnya si pengguna layanan yang akan mengurus Akte Kematian, ia juga bisa sekaligus mengurus Kartu Keluarga perubahan, dan juga mengurus KTP. Paket hemat tersebut terdiri dari 6 paket, dengan adanya peket tersebut, maka pengguna layanan bisa mengemat waktu tanpa harus mengurus pelayanan tersebut secara terpisah. Pada daerah lain juga terdapat inovasi lainnya, dan pada dinas ini salah satu inovasi pelayanan yang paket hemat ini, dan pelayanan yang berikan ini diberikan secara gratis/ tanpa biaya”. (Hasil wawancara tanggal 21 Agustus 2017, pukul 13:40, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Terkait dengan standar pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dibutuhkan pemahanan masyarakat sebagai pengguna pelayanan terhadap standar pelayanan yang ada agar dapat memperlancar dan mempermudah proses kegiatan pelayanan, bagaimana tingkat pemahaman tersebut akan dijelaskan oleh Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan) :

“Kebanyakan masyarakat itu belum terlalu paham akan standar pelayanan yang ada di Dispendukcapil, makanya pihak Dispendukcapil tiap tahun melakukan kegiatan sosialisasi tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, untuk semua jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mulai dari kematian, kelahiran, perkawinan, pindah datang, pindah keluar, dan lainnya. Karena adanya masyarakat yang masih belum mengetahui dan paham mengenai standar pelayanan terkait prosedur dan mekanisme, makanya pihak Dispendukcapil terus melakukan sosialisasi, dan menyebarkanluaskannya informasi pelayanan terkait standar pelayanan melalui media sosial sehingga masyarakat bisa mengetahui. Namun seringkali masyarakat bisa dibilang kurang *intens* jika ingin mengurus suatu jenis pelayanan, kebanyakan hanya tanya ke kanan-kiri padahal informasi pelayanan sudah di sebarluaskan melalui berbagai media, contohnya lewat media facebook, baner, dan brosur”. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2017, pukul 13:40 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Penetapan dan pelaksanaan standar pelayanan tersebut disertai dengan maklumat pelayanan yang akan dijalankan oleh setiap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Maklumat pelayanan yang

merupakan pernyataan yang dibuat oleh penyelenggara pelayanan publik yang berisikan pernyataan kesanggupan penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Maka maklumat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ialah :

“ 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”

Dengan adanya maklumat pelayanan, setiap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya harus melaksanakan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan yang telah disepakati bersama. Terkait hal tersebut Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan) menyampaikan:

“Dari maklumat pelayanan yang telah disepakati, pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditandatangani bersama oleh tiap pegawai. Selain itu ada perjanjian kinerja, yang mana masing-masing tiap individu pegawai membuat perjanjian kinerja setiap tahun dan di tandatangani. Perjanjian kinerja tersebut dilaksanakan secara berjenjang mulai dari staff ke Kepala Seksi dan/atau Kepala Sub Bagian, selanjutnya dari Kepala Seksi/ Kepala Sub Bagian ke Kepala Bidang atau Sekretariat Dinas, lalu kepada Kepala Dinas dan kemudian disampaikan kepada Walikota. Dan tiap-tiap tersebut individu memiliki target kegiatan yang akan dicapai’. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2017, pukul 13:40 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan yang efektif dan efisien untuk memberikaan kepuasan

kepada masyarakat pengguna layanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) meliputi sistem dan prosedur. Pada Permenpan Nomor 38 tahun 2012 dijelaskan indikator penilaian untuk komponen sistem, mekanisme, dan prosedur meliputi:

- a. Memiliki sertifikast ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu pada UU nomor 25 tahun 2009,
- b. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008,
- c. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP),
- d. Penetapan uraian tugas yang jelas.

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, penjelasnya secara rinci terdapat pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor: 188.45/ 180/ 35.73.316/ 2015 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sudah memiliki sertifikat ISO 9001:2008, yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan *General Publik Administration Services Activities*. ISO 9001:2008 ialah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu/kualitas. Dengan mendapatkan sertifikat ISO 9001 suatu lembaga atau organisasi dapat dikatakan memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen

penjaminan mutu produk atau jasa yang dihasilkan dari lembaga atau organisasi tersebut.



Gambar 8: Sertifikat ISO 9001:2008

Sumber ; Dokumentasi Penulis

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang mencakup semua bidang yang ada dan menguraikan sasaran mutu dengan memberikan target yang harus dicapai dari tiap-tiap bagian yang ada. Berikut sasaran mutu yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang:

Tabel 33 : Sasaran Mutu

Bidang	Sasaran Mutu	Target	Periode Pelaporan
WMM	Pelaksanaan Audit Mutu Internal sesuai jadwal 2x dalam 1 tahun	100% Tercapai	6 Bulan (Semester)

	Temuan Terkait Dokumen	Maks. 1 kali	6 Bulan (Semester)
Umum dan Kepegawaian	Seleksi dan Evaluasi Pemasok	100%	6 Bulan (Semester)
	Pemeliharaan Infrastruktur (Gedung dan peralatan pendukung kerja)	100%	1 Bulan (Bulanan)
Penyusunan Program	Penyusunan Rencana Kinerja (RENJA) SKPD	100%	3 Bulan (Triwulan)
	Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan (LAKIP) SKPD	100%	3 Bulan (Triwulan)
Pencatatan Sipil	Realisasi pelayanan capil sesuai target	Maks 30	1 Bulan (Bulanan)
	Memastikan pelayanan mobile sesuai jadwal	100%	1 Bulan (Bulanan)
Pendaftaran Pendudukan	Realisasi Pencapaian KTP el sesuai target	100%	1 Bulan (Bulanan)
	Melakukan monitoring dan evaluasi hasil pelayanan	100%	1 Bulan (Bulanan)
Informasi Adminitrasi Kependudukan	Kesesuaian waktu penyampaian laporan (setelah diverifikasi Kabid)	100%	6 Bulan (Semester)
	Penyelesaian jawaban kepada masyarakat terkait pengaduan yang diterima	Maks 2 hari	1 Bulan (Bulanan)

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan panduan dalam memastikan kegiatan operasional berjalan dengan lancar. Terdapat 35 jenis SOP yang mengatur proses penyelenggaraan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dari 35 jenis Standar Operasioal Prosedur

(SOP) terdapat 13 Standar Operasioanl Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu:

1. SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kelurahan Dan Di Dinas,
2. SOP Pendaftaran Kartu Keluarga (KK) Di Dinas,
3. SOP Pelayanan Surat Pindah Keluar,
4. SOP Pelayanan Surat Pindah Datang,
5. SOP Pencatatan Kelahiran WNI Usia 0-60 Hari,
6. SOP Pencatatan Kelahiran WNI Usia Lebih Dari 60 Hari,
7. SOP Pencatatan Kelahiran Usia Diatas 60 Hari Bagi Orang Asing,
8. SOP Pencatatan Kelahiran Bagi Anak Yang Tidak Diketahui Asal Usulnya,
9. SOP Pencatatan Kelahiran Bagi Penduduk WNI Yang Lahir Di Luar Wilayah NKRI,
10. SOP Pencatatan Akta Kematian,
11. SOP Pencatatan Akta Pengakuan Anak,
12. SOP Pencatatan Pengesahan Anak,
13. SOP Pencatatan Pengangkatan Anak.



Gambar 9 : Alur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Sumber : Dokumentasi Penulis

Penetapan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dimaksudkan untuk melakukan kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan jelas dan mudah baik bagi pengguna layanan dan memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Terkait pelaksanaan kegiatan pelayanan yang sesuai Standar Pelayanan Prosedur disampaikan oleh Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan):

“Pada pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah dijelaskan dalam SOP sehingga dapat berjalan dengan lancar sehingga tidak memakan waktu yang terlalu lama. Di dalam SOP terdapat bagaimana proses dan waktu penyelesaian suatu berkas atau dokumen yang diajukan pengguna layanan. Pelaksanaan kegiatan harus sesuai dengan SOP yang ada, jika tidak sesuai maka akan di ada *punishment* maupun *reward* terhadap pegawai. Jika ada kendala pada pelayanan akan dilihat dari situasi permasalahan, dilihat dari mana sisi permasalahannya jika kendala ada pada pengguna pelayanan maka persyaratan pelayanan harus dilengkapi terlebih dahulu. Kalau kesalahan dari pihak dinas, biasanya ada 2 faktor kesalahan yaitu kesalahan waktu mengedit maka akan langsung diperbaiki, faktor lainnya yang disengaja oleh petugas maka petugas tersebut akan di beri *punishment* ‘’. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2017, pukul 13:40 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Untuk penetapan uraian tugas dari masing-masing bagian dan semua jabatan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 57 tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sesuai dengan yang dijelaskan oleh Bapak Sudarmanto (L, selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan)

“Pembagian tugas sudah dibagi di dalam TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi), sesuai dengan bidang, seksi dan staffnya sudah dijelaskan. Dan itu ada di dalam Peraturan Walikota Nomor 57 tahun 2012, dalam peraturan tersebut sudah dibagi apa yang menjadi tugas dan fungsi dari tiap bidang, seksi, dan staff. Dengan tugas pokok dan fungsi yang sudah dijelaskan maka tidak ada kecurangan yang akan ditimbulkan”. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Selanjutnya di tambahkan oleh Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan):

“Kiat-kiat dari tiap pegawai yang tugasnya sudah ada pada TUPOKSI (Tugas pokok dan Fungsi), baik dari tiap-tiap Kepala Seksi dan Kepala Bidang, di dalam tugas pokok dan fungsi tersebut dijelaskan apa saja yang menjadi tugas dan fungsi dari setiap pegawai”. (Hasil wawancara tanggal

22 November 2017, pukul 13:40 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

4. Sumber Daya Manusia

Pada Permenpan Nomor 38 tahun 2012 dijelaskan indikator penilaian untuk komponen Sumber Daya Manusia (SDM), meliputi:

- a. Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai,
- b. Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan,
- c. Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan,
- d. Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan,
- e. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan,
- f. Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan.

Komponen sumber daya manusia berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan dan kedisiplinan. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, sumber daya manusia menjadi salah satu indikator yang penting di dalam penyelenggaraan pelaksanaan otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai unsur aparatur Negara dan abdi masyarakat, Pegawai Negeri Sipil harus memiliki akhlak dan perilaku yang tidak tercela, serta mampu melaksanakan tugas

secara professional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan negara, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Agar setiap Pegawai Negeri Sipil selalu berupaya dan terus meningkatkan kesetiaan, ketaatan dan pengabdiannta, maka ditetapkan ketentuan perundang-undangan yang mengatur sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil baik di dalam maupun di luar dinas.

Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil, menjelaskan kode etik Pegawai Negeri Sipil merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari. Dalam setiap pelaksanaan kegiatan Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah bersikap dan berpedoman pada kode etik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan kode etik pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Bapak Sudarmanto (L, selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan) menjelaskan:

“Kode Etik Pegawai sudah diatur dalam Undang-undang Kepegawaian, semua Aparatur Sipil Negara sudah diatur di dalam Undang-undang Kepegawaian Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Penerapannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sesuai dengan apa yang diamanatkan di dalam undang-undang tersebut dan dilaksanakan secara berjenjang, mulai dari pimpinan yang paling tinggi hingga staff. Karena setiap staff memiliki atasan langsung, maka atasan tersebut berperan dalam pembinaan dan melakukan teguran apabila terjadi kesalahan”. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Diterapkannya kode etik bagi para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang akan mempengaruhi bagaimana sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan pegawai, tingkat kepekaan atau respon, dan tingkat keterampilan pegawai. Untuk menonitor tingkat kedisiplinan para pegawai dapat diketahui dari penggunaan *finger print* yang digunakan untuk mengetahui waktu kedatangan tiap pegawai. Tingkat kepekaan dan tingkat keterampilan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terlihat dari bagaimana para pegawai menyelesaikan tugas atau dokumen yang masuk. Perlunya tingkat kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sangat dibutuhkan, seperti yang disampaikan oleh Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan) menyatakan bahwa:

“Kedisiplinan dapat dilihat dari kita disini menggunakan sistem *finger print* untuk absensi, itupun juga ada *punishment* jika ada pegawai yang telat dari waktu yang ditentukan maka akan diberikan *punishment*, begitupun untuk waktu pulang kerja, jika melanggar sebelum waktu pulang juga akan diberikan *punishment*. Sebagai pemberi pelayanan pegawai harus peka terhadap kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan karena itu merupakan tugas kita sebagai penyedia pelayanan publik. Dan untuk keterampilan pegawai, dikarenakan pegawai disini sudah lama melakukan pekerjaannya walaupun ijazah pendidikannya kurang sesuai namun karena pengalaman dan lama waktu kerja maka secara sendirinya dapat terampil. Untuk membuat lebih terampil lagi maka akan dilakukan diklat-diklat/ pelatihan”. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2017, pukul 13:40 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Dijelaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Koprs dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil, dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari Pegawai Negeri Sipil wajib bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, dalam penyelenggaraan

pemerintahan, dalam berorganisasi, dalam bermasyarakat, serta terhadap diri sendiri, dan sesama Pegawai Negeri Sipil.

Untuk meningkatkan keterampilan/ profesionalisme pegawai yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terdapat program peningkatan kapasitas Aparatur Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program tersebut terdapat pada Rencana Kinerja Tahunan (RKT) yang merupakan acuan dan pedoman pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang selama 1 tahun. Peningkatan keterampilan/ profesionalisme pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, lebih jelasnya terdapat pada hasil wawancara dengan Bapak Sudarmanto (L. Selaku Kepala Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan)

“Secara *intern* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang selalu melakukan pembinaan baik dari sisi kedisiplinan dan keterampilan, dari *ekstern* melakukan dan mengikutkan para pegawai pada kegiatan bimbingan teknologi dan/atau diklat sesuai dengan bidang yang dikerjakan dari tiap pegawai. Kegiatan lainnya adalah peningkatan kapasitas aparatur dengan cara mengundang narasumber dari luar, dan melakukan diskusi serta pemberian motivasi. Dengan adanya beberapa kegiatan tersebut dampaknya terhadap para pegawai ialah dapat mengembangkan cara berfikir para pegawai”. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

5. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Penilaian kinerja unit pelayanan publik pada komponen sarana dan prasana pelayanan sesuai dengan Permenpan Nomor 38 tahun 2012, memiliki indikator penilaian sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal,
- b. Sarana dan prasarana yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan,
- c. Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, e-mail, dll).

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu sumber daya yang dapat mendukung pelaksanaan tugas dan kegiatan pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Adapun sarana dan prasana yang tersedia adalah sebagai berikut:

**Tabel 34: Sarana dan Prasana Perlengkapan Kantor Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang**

No	Jenis	Jumlah
1.	Gedung Kantor	1 unit
2.	Komputer	71 unit
3.	Monitor display	6 unit
4.	Note book	6 unit
5.	Printer	52 unit
6.	Pemotong Kertas	14 unit
7.	Laminating	10 unit
8.	Server	13 unit
9.	Camera	9 unit
10.	Rak arsip	24 unit
11.	Filling cabinet	11 unit
12.	Telepon induk/dan fax	1 unit

13.	Scanner	4 unit
14.	Mesin antrian	1 unit
15.	Kendaraan operasional roda 4	3 unit
16.	Kendaraan operasional roda 2	7 unit

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Pada suatu pelayanan, adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat mendukung kegiatan pelayanan serta pelayanan yang optimal dapat berjalan jika penggunaan sarana dan prasarana digunakan secara optimal dan tepat. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sarana dan prasarana yang tersedia sudah digunakan secara optimal dan memberikan kenyamanan kepada pengguna pelayanan dilihat dari hal kebersihan, keserhanaan, kelayakan dan kemanfaatan. Hal tersebut dapat dilihat pada bidang pelayanan kependudukan dan bidang pencatatan sipil, sarana yang ada sudah digunakan secara optimal dan mampu membantu proses pelayanan dan pekerjaan pegawai yang ada serta dapat menghemat waktu pelayanan.

Gambar 10: Suasana Ruang Tunggu Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang



Sumber: Dokumentasi Penulis

Terkait permasalahan pengaduan, jika terdapat masyarakat atau pengguna pelayanan yang ingin menyampaikan pengaduan, terdapat loket pengaduan yaitu pada loket 29 yang dimana pengguna layanan bisa langsung datang dan menyampaikan keluhan yang ingin disampaikan dengan mengikuti prosedur penyampaian pengaduan. Sarana pengaduan lainnya yang dapat digunakan oleh pengguna layanan ialah kotak pengaduan, pesan singkat whatsapp, email dan melalui website resmi Dispendukcapil Kota Malang.

Adapun hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Sudarmanto (L, selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan) terkait sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah:

“Kalau dibilang mencukupi masih belum cukup, kita masih perlu sarana dan prasarana untuk pendukung yang lain. Tapi yang jelas kita memaksimalkan yang ada, kalau ditanya sudah cukup, kita belum cukup.

Contohnya alat untuk pencetakan KIA (Kartu Identitas Anak), itu kita idelanya memiliki 4 alat cetak, namun sekarang kita baru memiliki 2, berarti masih 50% yang tercukupi dari yang seharusnya. Kemudian alat perekaman, dari 10 alat yang ada hanya kurang lebih separuh yang dimanfaatkan karena terdapat beberapa alat yang rusak sehingga dibutuhkan pergantian alat yang baru. Kalau dikatakan kurang ya masih kurang, tapi kalau dikatakan bisa untuk melayani, kita manfaatkan secara optimal sarana dan prasarana yang ada. Kita tidak boleh menolak dan beralasan untuk menolak pelayanan dengan alasan alat yang kurang, berapapun akan diterima dan memaksimalkan penggunaan alat serta sarana dan prasarana yang ada. Namun setiap tahun Dinas akan berupaya untuk melengkapi dan memenuhi alat atau sarana dan prasaran yang dibutuhkan''. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

6. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan Permenpan Nomor 38 tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik, pada komponen penanganan pengaduan memiliki indikator penilaian sebagai berikut:

- a. Sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan,
- b. Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan,
- c. Persentasi jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan,
- d. Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Penanganan pengaduan dibutuhkan untuk menangani keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Dengan penanganan yang tepat dan efektif, pengaduan yang disampaikan dapat ditangani dengan tepat dan dapat memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan. Prosedur penyuluhan

dan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Uraian Standar Operasional Prosedur tersebut yaitu:

1. Menerima pengaduan melalui kontak aduan, email, maupun langsung,
2. Memverifikasi kebenaran dari pengaduan yang masuk,
3. Membuat draf jawaban atas masalah yang diadukan,
4. Memfinalisasi jawaban atas masalah yang diadukan baik langsung, melalui surat atau email,
5. Pengesahan jawaban dengan pemberian paraf oleh sekretaris,
6. Penandatanganan oleh Kepala Dinas,
7. Pengiriman jawaban baik melalui surat atau email.

Terkait pengaduan langsung yang ingin disampaikan oleh pengguna layanan, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat loket pengaduan yaitu loket 29, dimana pengguna layanan bisa langsung menyampaikan pengaduan dan akan ada petugas yang akan memberikan solusi atau bantuan terkait keluhan yang disampaikan. Adapun standar pelayanan terkait penyampaian pengaduan langsung di loket 29 adalah sebagai berikut:

Tabel 35: Standar Pelayanan Pengaduan Langsung di Loket 29

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Berkas pengajuan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
2.	Prosedur	1. Petugas menerima pengaduan dari masyarakat 2. Petugas memberikan solusi atas permasalahan

		yang dihadapi oleh pemohon, apabila petugas tidak bisa memberikan jawaban dan membutuhkan kebijakan, maka petugas melakukan koordinasi dengan bidang terkait
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Proses langsung
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk	Jawaban Pengaduan langsung melalui loket 29
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran, 2. Melalui e-mail: dispendukcapil@malangkota.go.id 3. Melalui Website dengan alamat: http://dispendukcapil.malangkota.go.id. 4. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada loket 29 5. Melalui facebook pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Penanganan pengaduan yang disampaikan penggunaan layanan akan dikelola oleh seksi penyuluhan dan pengaduan. Yang mana itu merupakan tugas pokok dari seksi penyuluhan dan pengaduan yaitu pelaksanaan penyuluhan dan pengelolaan pengaduan masyarakat. Dan menjalankan fungsinya sebagai penanganan dan pemrosesan penyelesaian pengaduan masyarakat. Dalam mengelola pengaduan yang diberikan pengguna layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tidak mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 tahun 2009, namun mengacu kepada beberapa peraturan yang menjadi dasar hukum ditetapkannya Standar Operasional Prosedur untuk penyuluhan dan pengaduan. Pengaduan yang diberikan dapat diselesaikan maksimal dalam 4 hari kerja. Terkait pengelolaan pengaduan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang disampaikan oleh Bapak

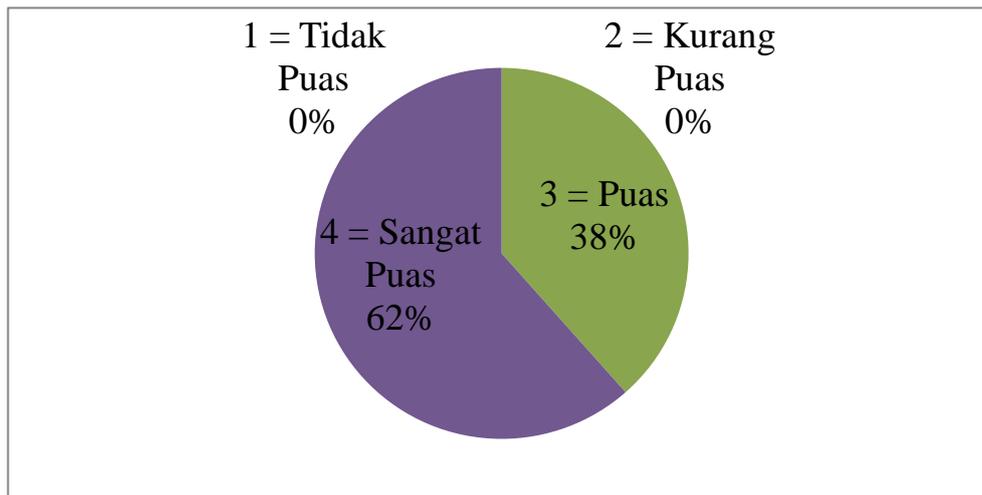
Sudarmanto (L, selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan) menyatakan bahwa:

‘‘Kita sudah menyediakan dan terdapat loket 29 yang merupakan ruang pengaduan dan ada petugas yang selalu *standby*. ’loket pengaduan yana ada itu merupakan kewajiban bagi masing-masing penyedia pelayanan publik untuk menyediakan ruang khusus untuk pengaduan. Jadi setiap masyarakat yang mempunyai permasalahan, dan jika ada masyarakat mau datang dapat langsung menyampaikan dan konsultasi permasalahna. Selain loket tersebut juga terdapat kotak pengaduan dan saran, juga terdapat website dan email, serta media sosial seperti *facebook* dapat digunakan sebagai sarana menyampaikan pengaduan. Salah satu keluhan yang disampaikan masyarakat yaitu pembuatan dokumen yang lama selesai, hal ini dikarenakan terdapat alat yang rusak jika pada standar pelayanan disebutkan pelayanan selesai 3 hari namun karena ada alat yang rusak maka akan selesai lebih dari 3 hari. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Selanjutnya Bapak Sudarmanto (L, selaku Kepala Seksi Informasi dan Administrasi Kependudukan) juga menjelaskan terkait penyelesaian pengelolaan pengaduan:

‘Dari jumlah pengaduan yang masuk, terkait penyelesaian semua pengaduan yang ada dapat diselesaikan oleh kita, selama pengaduan tersebut terkait dengan masalah yang kita tangani. Kecuali pengaduan tersebut harus melibatkan dengan pihak luar, maka kita tidak dapat intervensi. Satu contoh terdapat pengaduan mengenai pernikahan, pernikahan tersebut penyelesaiannya tidak hanya yang berkaitan dengan Dispendukcapil, melainkan juga melibatkan KUA, maka apa yang menjadi permasalahan pada Dispendukcapil akan diselesaikan. Tapi jika permasalahannya harus diselesaikan oleh pihak lain maka kita tidak dapat menyelesaikan, dan akan kita rujuk ke pihak/lembaga yang bersangkutan. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Dari pengaduan yang masuk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, persentase status penyelesaian dari keluhan yang dapat diselesaikan pada tahun 2016 ialah sebagai berikut:



Gambar 11 : Grafik Status Penyelesaian Keluhan Tahun 2016

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Pada grafik di atas, jumlah persentasi dari status penyelesaian keluhan sebanyak 0% tidak puas, 0% kurang puas, 38% puas, dan 62% sangat puas. Dari data tersebut dapat disimpulkan sebagian besar pengguna layanan yang memberikan keluhan merasa sangat puas dengan penyelesaian keluhan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Hasil tersebut juga dapat menggambarkan bagaimana kinerja dari Dispendukcapil dan pegawai yang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya pengguna pelayanana kependudukan dan pencatatan sipil.

7. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada komponen indeks kepuasan masyarakat, indikator penilaian sesuai dengan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik pada Permenpan Nomor 38 tahun 2012, meliputi:

- a. Pelaksanaan survei IKM,
- b. Survei IKM dilakukan mengacu pada Kepmenpan 25 tahun 2004,
- c. Rata-rata skor IKM yang di peroleh,
- d. Tindak lanjut dari hasil survei IKM.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan salah satu tujuannya ialah untuk melakukan perbaikan atas penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya pengaduan dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, merupakan salah satu indikator kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk melakukan perbaikan tersebut sebagai sektor publik yang memberikan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berkewajiban melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Terkait pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dijelaskan oleh Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan) :

“Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat sudah dilaksanakan secara periodik dan pelaksanaan survei disebarkan melalui pelayanan-pelayanan Dispendukcapil di kelurahan-kelurahan, dan dari kuisisioner yang

diberikan masyarakat dapat memahami pertanyaan yang diajukan pada kuesioner tersebut. Dari hasil pelaksanaan survei yang mana terdapat 9 unsur yang dinilai. Jika terdapat unsur yang memiliki nilai yang rendah maka akan ditindaklanjuti dan memperbaiki hal-hal yang kurang pada penilaian tersebut. Setelah tindak lanjut dan perbaikan pada unsur yang memiliki nilai yang rendah, maka pada periode survei selanjutnya untuk penilaian unsur tersebut mengalami perubahan hasil penilaian namun tidak signifikan''. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2017, pukul 13:40 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu yaitu kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mengacu pada beberapa unsur dalam ruang lingkup Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 dan dibagi dari beberapa pelayanan administrasi kependudukan yaitu:

- a. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el),
- b. Pelayanan Kartu Keluarga (KK),
- c. Pelayanan Akta Kelahiran,
- d. Pelayanan Akta Kematian,
- e. Pelayanan Akta Perkawinan.

Pada teknik Survei Kepuasan Masyarakat, untuk mendapatkan hasil survey dilakukan dengan menghitung "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, perhitungan survey kepuasan masyarakat menggunakan 9 unsur pelayanan yang dikaji, dan setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yang digunakan ialah:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah butir}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{total dari persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} = \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SK yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unsur pelayanan} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan survei dengan persepsi pelayanan, maka dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 36: Tabel Analisa Hasil Perhitungan Survei

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2.50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3, 25	62,51- 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Pada hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan disusun sesuai dengan pelayanan administrasi kependudukan yang telah ditentukan, disusun dengan materi utama yaitu:

a. Data Responden

Data pendapat masyarakat dari kusioner yang telah masuk, akan disusun dengan menggabungkan data reponden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Sebagai bahan analisis, dari informasi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui profil reponden dan kecenderungan jawaban yang diberikan.

b. Survei dari setiap unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap pelayanan administrasi kependudukan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Dan nilai survei gabungan setiap pelayanan administrasi kependudukan dibagi dengan jumlah pelayanan administrasi kependudukan merupakan nilai rata-rata pelayanan.

c. Evaluasi Pelayanan

Dari hasil yang didapatkan, maka akan terlihat nilai dari tiap unsur pelayanan dan dari hasil tersebut akan unsur yang memiliki nilai paling rendah akan menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan unsur yang memiliki nilai cukup tinggi akan tetap dipertahankan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tribulan pertama di tahun 2016 yaitu pada bulan Januari, Februari, dan Maret yang hasilnya telah dievaluasi oleh

Tim Pelaksana Kegiatan menghasilkan bahan dan data pelaporan dalam bentuk data kualitatif dan kuantitatif yang kemudian dirumuskan dalam bentuk persentase penilaian untuk mendeteksi pencapaian indikator kualitas kinerja yang sesuai dengan ruang lingkup yang menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan SKM. Hasil yang didapat merupakan survei yang dikumpulkan dari sebanyak 266 responden yang ikut berpartisipasi. Dari tiap-tiap unsur pelayanan maka secara keseluruhan hasil survei dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 37: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tribulan I tahun 2016

No	UNSUR	NILAI KONVERSI PER JENIS PELAYANAN				
		KTP-el	KK	Kelahiran	Kematian	Perkawinan
1.	Persyaratan pelayanan	86.36	86.40	80.00	75.00	75.86
2.	Prodedur pelayanan	85.35	85.53	79.50	77.42	75.00
3.	Keramahan pelayanan	90.05	91.67	85.71	83.87	79.31
4.	Kesopanan pelayanan	88.64	91.67	85.50	83.06	79.31
5.	Kedisiplinan pelayanan	87.63	89.04	84.50	83.06	79.31
6.	Kenyamanan pelayanan	88.64	91.23	85.50	82.26	79.31
7.	Keamanan pelayanan	86.36	89.91	83.50	81.85	79.31
8.	Waktu penyelesaian pelayanan	84.09	85.09	83.50	75.81	77.59
9.	Repon keluhan/pengaduan	84.85	87.28	84.50	75.81	76.72
JUMLAH		86.89	88.65	83.58	79.75	77.97

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Ket :

	Unsur Nilai Terendah		Unsur Nilai Tertinggi
--	----------------------	--	-----------------------

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur persyaratan, prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan merupakan hal yang paling banyak dikeluhkan dari 9 unsur yang menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan nilai terendah 75.00 dan 75.81 sehingga unsur tersebut perlu mendapatkan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang berkaitan dengan persyaratan dan waktu penyelesaian dapat menjadi lebih baik. Untuk unsur kedua yang menjadi urutan terendah adalah respon keluhan atau pengaduan dengan nilai sebesar 75.81 yang terdapat pada pelayanan akta kematian.

Pada jenis pelayanan yang dinilai pada akta perkawinan merupakan pelayanan yang sering dikeluhkan dari 5 jenis pelayanan dengan nilai terendah 77.97 dengan hasil tersebut diperlukan peningkatan kalitas pelayanan pada unsur yang masih memiliki nilai yang rendah dan dirasa kurang baik. Untuk nilai tertinggi terdapat pada jenis pelayanan Kartu Keluarga dengan nilai 88,65 yang dikategorikan baik dan perlu dipertahankan dan peningkatan lagi. Untuk nilai rata-rata dari hasil keseluruhan evaluasi semua pelayanan yang di nilai ialah 83.74 dengan presepsi penilaian sangat baik. Maka secara keseluruhan pelayanan yang di nilai memiliki kinerja yang sangat baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada bulan April, Mei dan Juni tahun 2016 dengan melibatkan 266 responden dari

berbagai kelompok umur, pekerjaan dan pendidikan, memiliki hasil survei yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 38: Tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan II Tahun 2016

No	UNSUR	NILAI KONVERSI PER JENIS PELAYANAN				
		KTP-el	KK	Kelahiran	Kematian	Perkawinan
1.	Persyaratan pelayanan	84.48	83.22	79.84	77.68	78.26
2.	Prosedur pelayanan	83.97	81.58	77.42	81.25	78.26
3.	Keramahan pelayanan	85.52	85.53	85.00	87.50	86.96
4.	Kesopanan pelayanan	86.55	86.18	84.68	86.61	84.78
5.	Kedisiplinan pelayanan	84.66	84.21	85.48	86.61	85.33
6.	Kenyamanan pelayanan	85.42	84.87	84.68	82.14	86.96
7.	Keamanan pelayanan	86.03	84.54	83.06	83.04	86.96
8.	Waktu penyelesaian pelayanan	82.07	85.20	80.65	87.50	79.89
9.	Respon keluhan/pengaduan	84.66	84.87	81.45	83.93	83.15
Jumlah Konversi Per Jenis Pelayanan		84.82	84.47	82.47	84.03	83.39
JUMLAH KONVERSI		83.84				

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Ket :

	Nilai tertinggi per unsur		Nilai terendah per unsur
--	---------------------------	--	--------------------------

Pada tabel tersebut, unsur prosedur pelayanan merupakan unsur dengan nilai terendah 77.42 dengan hasil tersebut diperlukan tindak lanjut dengan adanya perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik. Tindak lanjut dengan perbaikan tersebut diharapkan untuk meningkatkan

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan menjadi lebih baik lagi sesuai dengan keinginan masyarakat. Dan unsur tertinggi memiliki nilai 87.60 ialah keramahan dan waktu penyelesaian, dengan hasil tersebut tindak lanjut yang perlu dilakukan ialah mempertahankan hasil dari unsur tersebut.

Selanjutnya untuk penilaian pada jenis pelayanan yang di jadikan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), pelayanan Akta Kelahiran merupakan hal yang sering dikeluhkan dari semua jenis pelayanan yang diberikan. Pelayanan Akta Kelahiran dengan nilai 77.42 menjadi nilai terendah, dengan nilai tersebut dibutuhkan tindak lanjut dengan perbaikan dari setiap unsur yang memiliki kualitas yang kurang baik. Sedangkan untuk nilai tertinggi dengan nilai 87.50 terdapat pada pelayanan Akta Kematian, dengan nilai yang baik tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi setiap unsur yang ada pada pelayanan tersebut. Untuk keseluruhan pelayanan yang di evaluasi terdapat nilai rata-rata yang sudah ditetapkan pada waktu pengumpulan data, sehingga didapat persepsi penilaian sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 83,84.

8. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pada komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud atau bentuk penyampaian informasi dan tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Sesuai dengan Permenpan Nomor 38 tahun 2012, indikator penilaian sistem informasi pelayanan publik meliputi:

- a. Sistem informasi pelayanan secara elektronik,

- b. Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan,
- c. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.

Untuk sistem pengelolaan informasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menyediakan fasilitas elektronik yang dapat diakses oleh masyarakat dan pengguna layanan. Salah satunya dengan menyediakan dan menyampaikan informasi pelayanan melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/>. Melalui website tersebut masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai berita, kegiatan, layanan, dan produk hukum yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan) menyampaikan:

“Untuk sistem pengelolaan informasi sudah disediakan secara elektronik, dan sudah diadakan kurang lebih selama 5 tahun. Penyampaian informasi disampaikan melalui tv, radio dan facebook dan hal tersebut mendatangkan berbagai respon dari masyarakat. Informasi yang disampaikan terus di upgrade oleh bidang yang bertugas mengupgrade informasi tersebut. Untuk tingkat keterbukaan informasi, semuanya di upload pada website Dispendukcapil, seperti kegiatan dan sosialisai semua akan di upload pada website tersebut. Dari penyampaian informasi tersebut akan berdampak kepada masyarakat paling tidak dari masyarakat yang tidak paham menjadi paham, dan akan mempengaruhi tingkat pemahaman masyarakat tentang administrasi kependudukan, karena membentuk opini masyarakat supaya mengerti dan paham bahwa administrasi kependudukan itu penting memang pelan-pelan”. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2017, pukul 13;40 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Selanjutnya untuk melanjutkan pernyataan diatas, Bapak Sudarmanto (L, selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan) menyampaikan:

“Penyampaian informasi terkait pelayanan, kita sering melakukan sosialisai di kecamatan-kecamatan dan kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Malang. Kemudian kita juga membuat brosur yang akan dibagikan sampai ketingkat RT terkait pelayanan, dan kita juga ikut *event-event* dan kegiatan pameran terkait informasi pelayanan. Disamping itu di kantor dinas ini sudah dipasang beberapa baner dan menyediakan brosur. Adapun respon dan partisipasi masyarakat dapat dikatakan tinggi dan memberikan respon yang baik jika dispendukcapil melakukan sosialisai. Serta tingkat keterbukaan informasi yang disampaikan sangat terbuka sesuai dengan standar pelayanan yang ada”. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).



Gambar 12: Tampilan Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Sumber: <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/> (diakses pada tanggal 23 November 2017)

Berkaitan dengan tingkat keterbukaan informasi yang diberikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memberikan informasi secara terbuka. Dengan informasi yang diberikan secara terbuka akan memudahkan

masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai layanan yang akan digunakan serta informasi lainnya. Tidak hanya pada website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, informasi mengenai pengurusan administrasi kependudukan juga terdapat pada website resmi kelurahan dan kecamatan yang terdapat di Kota Malang. Pemberian informasi tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kependudukan yaitu Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian. Berikut salah satu tampilan dari website resmi Kecamatan Blimbing, Kota Malang:



Gambar 13: Tampilan Website Resmi Kecamatan Blimbing, Kota Malang
 Sumber: <http://kecblimbing.malangkota.go.id/> (diakses pada tanggal 23 November 2017)

9. Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan

Komponen ini merupakan komponen terakhir pada penilaian kinerja unit pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012. Pada komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan dan tingkat pencapaian

target tersebut. adapun indikator penilaian untuk komponen produktivitas dalam pencapaian target pelayanan meliputi:

- a. Penetapan target kinerja pelayanan,
- b. Tingkat pencapaian target kinerja.

Untuk mencapai target pelayanan dibutuhkan rencana strategis. Rencana strategis yang telah di rancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan digunakan sebagai pedoman perencanaan program dan kegiatan tahunan. Dalam pelaksanaannya dibutuhkan partisipasi aktif dari setiap unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah di tetapkan.

Pada rencana starategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mencangkup visi, misi, tujuan, strategi, arah, dan kebijakan. Tujuan yang ditetapkan akan mengacu pada visi dan misi serta didasarkan pada isu-isu dan analisis strategis serta menunjukkan suatu kondisi yang akan dicapai di masa yang akan datang. Dengan adanya tujuan akan mengarahkan perumusan sasaran, kebijakan, program dan kegiatan sebagai pelaksanaan misi yang sudah ditetapkan. Tujuan yang telah ditetapkan tersebut ialah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan pencatatan sipil, dan indikator tujuan yaitu persentase responden yang puas terhadap layanan adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Selain penetapan tujuan, penetapan sasaran perlu untuk mengetahui hasil nyata yang akan dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatatan Sipil Kota Malang, yaitu:

Sasaran yang terdiri dari :

- a. Meningkatkan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil,
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Indikator Sasaran:

- a. % Keluarga yang memiliki Kartu Kelurga terupdate
- b. % Penduduk yang memiliki KTP
- c. % Penduduk yang memiliki Kutipan Akta Kelahiran,
- d. % Penduduk yang meninggal yang diterbitkan Kutipan Akta Kematian,
- e. % Responden yang puas terhadap layanan adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Selanjutnya diperlukan stratetgi dan kebijakan untuk mencapai keberhasilan visi, misi, tujuan dan sasaran sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Adapun strategi dan arah kebijakan yang telah dirumuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rencana kinerja tahunan pada tahun 2016 adalah:

Tabel 39: Strategi dan arah kebijakan sesuai Rencana Kinerja Tahunan

STRATEGI	ARAH KEBIJAKAN
1. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.	1. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat tentang adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meingkatkan kecepatan dan pengurangan prosedur pelayananan dibidang	2. Peningkatan ketersediaan fasilitas pelayanan publik.
	3. Penyelenggaraan pelayanan

<p>kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan SP, SPM, dan SOP.</p> <p>3. Peningkatan partisipasi publik dalam perencanaan penyusunan SP.</p>	<p>publik yang berkualitas</p> <p>4. Penetapan SP, SPM. Serta SOP.</p> <p>5. Menanamkan kepedulian dan tanggung jawab aparatur.</p> <p>6. Memberikan informasi maklumat layanan pada masyarakat.</p>
--	--

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Pada rencana kinerja tahunan ditetapkan rencana capaian kinerja tahunan untuk seluruh indikator kinerja yang ada pada tingkat sasaran dan kegiatan. Di dalam rencana kinerja tahunan tahun 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah menetapkan sasaran, program dan kegiatan tahunan yang akan dilaksanakan. Sasaran dan program kegiatan tersebut ialah:

Program kegiatan yang terdiri dari:

- a. Program Pelayanan Adminitrasi Perkantoran, dengan kegiatan:
 1. Kegiatan penyediaan jasa surat-menyurat,
 2. Kegiatan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik,
 3. Kegiatan penyediaan jasa kebersihan kantor,
 4. Kegiatan penyediaaaj jasa perbaikan peralatan kerja,
 5. Kegiatan penyediaan alat tulis kantor,
 6. Kegaitan penyediaan barang cetakan dan penggandaan,
 7. Kegiatan penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor,
 8. Kegiatan penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor,

9. Kegiatan penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan,
 10. Kegiatan penyediaan makanan dan minuman,
 11. Kegiatan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah,
 12. Kegiatan pawai pembangunan.
- b. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur, dengan kegiatan :
1. Kegiatan pengadaan kendaraan dinas,
 2. Kegiatan pemeliharaan rutin/ berkala gedung kantor,
 3. Kegiatan pemeliharaan rutin/ berkala kendaraan dinas/ operasiona;.
- c. Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan dengan kegiatan:
1. Kegiatan penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtiar realisasi kinerja SKPD,
 2. Kegiatan laporan keuangan semesteran,
 3. Kegiatan penyusunan IKM dan LPPD,
 4. Kegiatan pelaksanaan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
- d. Program penataan administrasi kependudukan, dengan kegiatan:

1. Monitoring, evaluasi dan pelaporan administrasi kependudukan,
2. Pelayanan administrasi kependudukan,
3. Pemeliharaan serta perawatan sarana dan prasarana register akta-akta catatan sipil,
4. Penyusunan arsip digital catatan sipil,
5. Maintenance jaringan komunikasi dan infrastruktur jaringan internet pelayanan administrasi kependudukan,
6. Penyusunan profil, analisis dampak dan perkembangan kependudukan,
7. Sosialisasi peningkatan kapasitas aparatur kependudukan dan pencatatan sipil,
8. Penyebaran informasi administrasi kependudukan,
9. Penyusunan arsip digital administrasi kependudukan,
10. Sosialisasi perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan.

Program dan sasaran yang telah ditentukan kemudian akan diukur untuk mengetahui keberhasilan program dan sasaran tersebut dengan menggunakan kinerja kegiatan sebagai dasar pengukuran. Pada tahun 2015 hasil dari kinerja tahun tersebut dibandingkan dengan target kinerja tahun 2015 berdasarkan indikator kinerja utama memiliki hasil sebagai berikut:

Tabel 40: Perbandingan target kinerja tahun 2015 dengan hasil kinerja tahun 2015

No	Indikator Kinerja utama	Target Kinerja	Realisasi Kinerja
1.	Persentase keluarga yang memiliki KK ter-uprade	79.680 (96,14%)	80.200 (100,65%)
2.	Persentase penduduk yang memiliki KTP	63.360 (96%)	55.958 (88,31%)
3.	Persentasi penduduk yang memiliki kutipan Akta Kelahiram	5.014 (56,01%)	4.959 (98,37%)
4.	Persentase penduduk yang meninggal yang diterbitkan kutipan Akta Kematian	2.475 (195,03%)	2.388 (96,48%)
5.	Persentase responden yang puas terhadap layanan adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil	80,25%	80,28%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Perbandingan antara target dan hasil pada tabel tersebut menunjukkan persentase indikator kinerja yang telah mencapai target dan belum tercapai. Dari tabel tersebut dapat dilihat hasil realisasi indikator kinerja sebanyak 3 dari 5 indikator mendapatkan hasil yang melebihi dari sasaran yang ditentukan sebelumnya. Perbandingan antara target dan hasil persentase keluarga yang memiliki KK ter-update pada target sebesar 96,14% dan hasil mencapai 100,65% dan hasil tersebut dapat melebihi target sebesar 4,51%. Untuk persentase penduduk yang memiliki KTP memiliki target sebesar 96% dan hasil sebesar 88,31 %. Selanjutnya persentase penduduk yang memiliki kutipan akta kelahiran memiliki target sebesar 56,01% dan memiliki hasil 98,37%. Untuk persentasi penduduk yang meninggal yang diterbitkan kutipan akta kematian memiliki target sebesar 195,03% dan memiliki hasil 896,48%. Terakhir pada persentase responden yang puas terhadap adminitrasi kependudukan dan pemcatatan sipil

memiliki target sebesar 80,25% dan mendapatkan hasil sebanyak 80,28% dan memiliki kelebihan target sebesar 0,03% sesuai dengan evaluasi kinerja hasil ini disebabkan oleh perubahan pelayanan publik dan peningkatan kapasitas pegawai.

Pada tahun 2016, target kinerja yang telah ditentukan jika dibandingkan dengan hasil dari kinerja yang sudah didapat untuk beberapa triwulan yaitu pada bulan Januari, dan Februari, Maret, selanjutnya pada bulan April, Mei, Juni, serta bulan Juli, Agustus, dan September pada tahun 2016 memiliki perbandingan sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 41: Perbandingan Pencapaian Sasaran Kinerja Triwulan I Tahun 2016

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Hasil	Pencapaian
1.	Meningkatkan adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil	1. Presentase keluarga yang memililiki Kartu Keluarga ter-update	80.764 (97,50%)	17.665	21,87
		2. Persetase penduduk yang memiliki KTP	68.155 (97,41%)	21.580	31,66
		3. Persentase penduduk yang memiliki kutipan Akta Kelahiran	5.546 (60,49%)	4.475	80,68
		4. Persentase penduduk yang meninggal yang diterbitkan kutipan Akta Kematian	2.475 (195,03%)	333	13,45
2.	Meningkatkan pelayanan kependudukan	5. Persentase responden yang puas terhadap	80,35%	0	0

	dan pencatatan sipil	layanan adminitiasi kependudukandan pencatatan sipil			
--	----------------------	--	--	--	--

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Pada periode selanjutnya yaitu Triwulan II (Bulan April, Mei dan Juni) memiliki perbandingan antara target kinerja dengan hasil yang dicapai terdapat pada tabel berikut:

Tabel 42: Perbandingan Pencapaian Sasaran Kinerja Triwulan II Tahun 2016

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Hasil	Pencapaian
1.	Meningkatkan adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil	1. Presentase keluarga yang memiliki Kartu Keluarga ter-update	303.067 (97,50%)	274.865	90,69
		2. Persentase penduduk yang memiliki KTP	682.268 (97,41%)	627.725	92,01
		3. Persentase penduduk yang memiliki kutipan Akta Kelahiran	439.007 (49,00%)	428.249	97,55
		4. Persentase penduduk yang meninggal yang diterbitkan kutipan Akta Kematian	2.923 (70,02%)	1.227	41,98
2.	Meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil	5. Persentase responden yang puas terhadap layanan adminitiasi kependudukandan pencatatan sipil	80,35%	0	0

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Selanjutnya untuk periode Triwulan III pada bulan Juli, Agustus, dan September memiliki perbandingan target sasaran kinerja dengan hasil yang telah didapat yaitu:

Tabel 43: Perbandingan Pencapaian Sasaran Kinerja Triwulan III

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Hasil	Pencapaian
1.	Meningkatkan adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil	1. Presentase keluarga yang memeliliki Kartu Keluarga ter-update	303.067 (97,50%)	291.376	96,15
		2. Persentase penduduk yang memiliki KTP	682.268 (97,41%)	629.141	92,22
		3. Persentase penduduk yang memiliki kutipan Akta Kelahiran	439.007 (49,00%)	433.052	98,65
		4. Persentase penduduk yang meninggal yang diterbitkan kutipan Akta Kematian	2.923 (70,02%)	2.528	86,49
2.	Meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil	5. Persentase responden yang puas terhadap layanan adminitrasi kependudukandan pencatatan sipil	80,35%	83,84%	83,84%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Dari ketiga tabel perbandingan tersebut dapat dilihat pada triwulan I yaitu pada bulan Januari, Februari, dan Maret hasil yang terbanyak didapat pada persentase penduduk yang memiliki kutipan Akta Kelahiran yaitu sebanyak

4.475 dari target sebanyak 5.546. Dan hasil yang terendah terdapat pada indikator persentase penduduk yang meninggal yang diterbitkan kutipan Akta Kematian dengan jumlah 333 dari target sebanyak 2.475. Pada periode triwulan II pada bulan April, Mei dan Juni terdapat perubahan jumlah target dari setiap indikator kinerja pada sasaran strategis pertama. Untuk hasil tertinggi didapat pada indikator kinerja persentase penduduk yang memiliki kutipan Akta Kelahiran sebanyak 428.249 dari target 439.007. Dan pencapaian terendah terdapat pada indikator penduduk yang meninggal yang diterbitkan kutipan Akta Kematian dari target 2.923 dan hasil sebanyak 1.227.

Selanjutnya periode triwulan III pada bulan Juli, Agustus, dan September, pencapaian kinerja tertinggi diperoleh dari indikator persentase penduduk yang memiliki kutipan Akta Kelahiran yang memiliki hasil sebanyak 433.052 dari target sebanyak 439.007 dan terendah diperoleh oleh indikator persentase penduduk yang meninggal yang diterbitkan kutipan Akta Kematian dengan hasil sebanyak 2.528 dari target 2.923. Dan untuk persentase responden yang puas terhadap layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memperoleh pencapaian sebesar 83,84% dari target sebesar 80,35%. Dari adanya program, sasaran dan hasil yang dicapai dalam pelaksanaan pencapaian target kinerja, berikut penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Suko (L, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan) :

“Pencapaian program dan sasaran dalam pencapaian target kinerja dapat tercapai. Dalam artian kegiatan tersebut semua dilaksanakan ada juga yang dalam artian nilai masih ada yang kurang tapi dalam kegiatan semua dilaksanakan. Faktor keberhasilan kegiatan atau program serta pencapaian

target tersebut adalah karena aturan. Kita mengikuti aturan, ketika dinas merencanakan dan melaksanakan kegiatan atau program yang dipegang adalah aturan, mulai dari undang-undang hingga perwal. Dan jika hasil dari target yang didapat tersebut kurang, maka akan dievaluasi dan akan didapat faktor yang berpengaruh terhadap hasil tersebut dari masing-masing kegiatan, apakah itu karena perencanaannya yang kurang, apakah karena faktor peraturan, atau karena faktor yang secara teknis susah dilakukan dan apabila dilakukan akan berisiko biasanya tidak dilakukan”. (Hasil wawancara tanggal 22 November 2017, pukul 13:40 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Selanjutnya dikemukakan oleh Bapak Sudarmanto (L, selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan), mengatakan bahwa:

“Setiap tahun dispendukcapil membuat rencana kinerja tahunan yang menjabarkan rencana kinerja dan target yang akan dicapai setiap tahunnya. Tidak hanya kinerja dispendukcapil, setiap tahun setiap pegawai juga membuat rencana kinerja yang akan dicapai dalam satu tahun. Adapun upaya atau kiat-kiat yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai kinerja yang sudah direncanakan dengan meningkatkan kedisiplinan, melakukan bimbingan baik secara intern dan teknis, meningkatkan *team work* dikarenakan tujuan kerja kita itu satu untuk satu tujuan, hanya tujuan tersebut kita pisah dengan bagian-bagian yang nantinya tujuannya sama. Kita membuat *team work* semakin solit maka target kinerja akan tercapai”. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Setelah dilakukan penelitian dan pengambilan data terkait dengan penilaian kinerja unit pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang

mempengaruhi penilaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja tersebut ialah:

a. Faktor Pendukung, yang terdiri dari:

1. Faktor Pendukung Internal, yaitu:

- 1) Sikap atasan atau pemimpin yang memberi contoh yang baik terhadap bawahannya,
- 2) Sikap para pegawai dalam melaksanakan tugas,
- 3) Kondisi lingkungan kerja yang memadai dan nyaman.

Faktor-faktor tersebut merupakan faktor pendukung internal yang mempengaruhi kinerja yang telah disampaikan oleh Bapak Sudarmanto ((L, selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan) menjelaskan:

“Yang mempengaruhi kinerja yaitu yang pertama adalah lingkungan kerja, jika lingkungan kerja nyaman secara otomatis kinerja akan bagus, selanjutnya faktor pimpinan, jika pimpinan berkelakuan baik maka sampai tingkat bawah akan terpengaruhi, dan begitu juga dengan kinerja pimpinan akan mempengaruhi kinerja bawahannya, selanjutnya komitmen dari para pegawai yang sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Dan faktor terakhir yaitu kesejahteraan para pegawai”. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Dan untuk melanjutkan pernyataan mengenai faktor pendukung di atas Ibu Trini Pujiastuti (P, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk) mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja yaitu tempat kerja yang nyaman, fasilitas yang sudah terpenuhi, kemudian kesejahteraan pegawai yang terpenuhi. Faktor tersebut akan mempengaruhi kinerja”. (Hasil wawancara tanggal 21 Agustus 2017, pukul 13:40, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

2. Faktor Pendukung Eksternal

1) Tingkat kesadaran masyarakat

Untuk faktor pendukung penilaian kinerja dilihat dari perspektif eksternal yang mempengaruhi ialah tingkat kesadaran masyarakat dalam menggunakan pelayanan yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Adanya tingkat kesadaran masyarakat akan mempengaruhi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan yang semakin baik, sehingga masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Faktor Penghambat, yang terdiri dari:

1. Faktor Penghambat Internal, yaitu:

1) Belum optimalnya pelayanan yang diberikan.

Secara internal, faktor penghambat pada penilain kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah belum optimalnya pelayanan yang diberikan, seperti yang dikemukakan oleh Ibu Trini Pujiastuti (P, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk) mengatakan bahwa:

“Faktor penghambatnya adalah jaringan untuk mencetak e-KTP yang terkadang mengalami kendala, karena server yang digunakan terhubung dengan server pusat, jika di pusat mengalami gangguan maka akan mempengaruhi jaringan disini. Namun jika langsung dilaporkan jaringan tersebut akan langsung diperbaiki sehingga pelayanan tidak tertunda terlalu lama”. (Hasil wawancara tanggal 21 Agustus 2017, pukul 13:40, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

2. Faktor Penghambat Eksternal , yaitu:

1) Kinerja individu

Faktor penghambat eksternal pada penilaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah kinerja individu pegawai yang terkadang terganggu karena masalah pribadi. Namun hal ini dapat diatasi dengan bagaimana pegawai tersebut dapat mengaktualisasikan diri sebagai pegawai yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, seperti yang disampaikan oleh Bapak Sudarmanto ((L, selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan) menjelaskan:

“Kalau untuk faktor penghambat contohnya dari sisi pegawai yang memiliki masalah pribadi yang mempengaruhi sikap pegawai, tapi secara keseluruhan faktor penghambat tidak banyak. Hanya saja dari para pegawai itu sendiri bagaimana ia dapat mengaktualisasikan diri sebagai aparat yang bekerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (Hasil wawancara tanggal 14 Agustus 2017, pukul 10:53 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

C. Pembahasan

1. Penilaian Kinerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

A. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

Secara umum visi dapat diartikan sebagai suatu pandangan kedepan yang akan dicapai suatu organisasi. Sedangkan misi merupakan pernyataan yang akan memberikan arahan dan batasan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Selanjutnya motto merupakan pedoman yang menggambarkan motivasi atau tujuan dari suatu organisasi. Pada penilaian kinerja unit pelayanan publik, komponen visi, misi dan motto yang ditetapkan mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, penetapan visi dan misi bertujuan untuk mewujudkan pemberian pelayanan publik yang transparan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat, serta visi dan misi yang ditetapkan menjadi pedoman dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya melalui pelaksanaan program-program dan kegiatan pelayanan. Indikator penilaian terkait komponen visi, misi, dan motto yang ditetapkan sesuai dengan Peremenpan Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Unit Pelayanan Publik, terdiri atas:

- a. Adanya visi, dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik,

- b. Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik
- c. Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, visi dan misi yang ditetapkan telah sesuai dengan komponen penilaian tersebut, dan visi dan misi telah dijabarkan di dalam Renstra Dispendukcapil 2013-2018, dan di dalam Rencana Kinerja Tahunan sesuai dengan tahun yang sedang berjalan. Terkait dengan motto pelayanan, motto pelayanan yang ditetapkan mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik, hal ini terbukti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapatkan penghargaan pada tahun 2016 sebagai 9 kategori terbaik dalam kompetensi inovasi pelayanan publik Provinsi Jawa Timur dari Gubernur Jawa Timur (<https://malang.merdeka.com/kabar-malang/kota-malang-raih-penghargaan-inovasi-pelayanan-publik-2016-dari-jatim-161207s.html>, diakses pada 1 November 2017).

B. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Pada komponen standar pelayanan dan maklumat pelayanan sesuai dengan Permenpan Nomor 38 tahun 2012, menjelaskan indikator penilaian untuk komponen ini ialah:

- a. Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

b. Maklumat pelayanan yang dipublikasikan

Standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pada pasal 21 disebutkan komponen standar pelayanan meliputi:

- a. Dasar hukum,
- b. Persyaratan,
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
- d. Jangka waktu penyelesaian,
- e. Biaya/ tarif,
- f. Produk layanan,
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas,
- h. Kompetensi pelaksana,
- i. Pengawasan internal,
- j. Penganganan pengaduan, saran, dan masukan,
- k. Jumlah pelaksana,
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan,
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan, dan

n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Dari komponen standar pelayanan tersebut, dari hasil penelitian didapatkan standar pelayanan yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menggunakan komponen tersebut pada penetapan standar pelayanan. Standar pelayanan yang digunakan telah ditetapkan pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor: 188.45/ 180/ 35.73.316/ 2015 Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Dan dijelaskan pada pasal 22 bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 21. Dari data yang diperoleh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah menyusun, menetapkan, serta mempublikasikan maklumat pelayanan sesuai dengan yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, sistem dan prosedur baku menjadi komponen penting serta dapat mendukung pengelolaan

pelayanan menjadi efektif dan efisien. Sesuai dengan instrumen penilaian kinerja pada Permenpan Nomor 38 Tahun 2012, yang menjadi indikator penilaian ialah:

- a. Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009
- b. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008
- c. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- d. Penetapan uraian tugas yang jelas

Sesuai dengan indikator tersebut, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki sertifikat ISO 9001:2008 yang mencakup semua pelayanan yang diberikan. Dengan adanya sertifikasi ISO 9001:2008 bertujuan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sehingga pengguna layanan memperoleh pelayanan yang prima. Pada indikator selanjutnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang mencakup seluruh bidang yang ada. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mencakup 35 jenis kegiatan dan pelayanan yang diberikan dengan setiap penetapan Standar Operasional Prosedur memiliki dasar hukum yang mendasari pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut. Serta penetapan uraian tugas bagi setiap jabatan telah dijelaskan didalam Rencana

Kinerja Tahunan (RKT). Pada Rencana Kinerja Tahunan tersebut diuraian tugas pokok dan fungsi dari setiap jabatan yang ada.

D. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi komponen yang penting dalam kegiatan berorganisasi, serta kualitas dan kerja sama yang baik dari sumber daya manusia tersebut akan mempengaruhi kinerja organisasi. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai yang berkerja menjalankan kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil berjumlah 73 orang. Dari jumlah tersebut merupakan pegawai yang bekerja sebagai pegawai tetap atau yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil. Sebagai abdi negara setiap Pegawai Negeri Sipil harus bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan aturan telah ditetapkan oleh negara.

Sumber Daya Manusia sebagai komponen penilaian kinerja unit pelayanan publik, sesuai dengan Permenpan Nomor 38 tahun 2012 memiliki indikator penilaian yang meliputi:

- a. Pentapan dan penerapan pedoman kode etik
- b. Sikap dan prilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- c. Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- d. Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

- e. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- f. Penetapan kebijakn pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan.

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil dijelaskan, kode etik Pegawai Negeri Sipil yang merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan dari Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas dan pergaulan hidup sehari-hari. Adapun pelanggaran yang dilakukan akan ditindak lanjuti oleh Majelis Kode etik yang merupakan lembaga non struktural pada instansi pemerintah yang bertugas melakukan penengngakan pelaksanaan serta penyelesaian pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil.

Sesuai data yang diperoleh pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, para pegawai dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya telah menetapkan dan menerapkan pedoman kode etik pegawai sebagaimana yang telah di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004. Penerapan kode etik tersebut akan berpengaruh kepada sikap dan prilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, dimana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang para pegawai memiliki sikap dan prilaku yang baik terhadap pengguna layanan dan pada pegawai lainnya. Dari penerapan kode etik tersebut terbentuklah tingkat kedisiplinan, adanya tingkat kepekaan atau respon pegawai, dan adanya tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan diperlukan kebijakan pengembangan pegawai terhadap peningkatan keterampilan dan profesionalisme pegawai. Sesuai data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dalam rangka meningkatkan keterampilan dan profesionalisme pegawai dilaksanakan kegiatan bimbingan teknologi dan/atau diklat sesuai dengan bidang yang dikerjakan dari tiap pegawai, serta mengundang narasumber dari luar, dan melakukan diskusi serta pemberian motivasi. Dari pelaksanaan beberapa kegiatan tersebut dampaknya terhadap para pegawai ialah dapat mengembangkan cara berfikir para pegawai.

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari elemen indikator masukan (Input) dari kinerja yang dibutuhkan dalam organisasi agar pelaksanaan kegiatan organisasi dapat terlaksana dengan baik untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. seperti yang dijelaskan Mahsun (2006:77) bahwa indikator masukan, yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu melaksanakan kegiatan agar menghasilkan keluaran. Indikator ini mengukur jumlah sumber daya manusia, peralatan, material, informasi, kebijakan, dan lainnya yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan. Dengan meninjau sumber daya, organisasi dapat menganalisis apakah alokasi daya yang dimiliki telah sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan.

E. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pada indikator penilaian kinerja sesuai dengan Permenpan Nomor 38 Tahun 2012, indikator yang dinilai pada sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan unit pelayanan ialah:

- a. Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah digunakan secara optimal
- b. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan
- c. Sarana pengaduan

Dari data yang diperoleh, sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dan telah digunakan dengan optimal. Dengan digunakan secara optimal sarana dan prasarana tersebut menjadi bermanfaat pada kegiatan pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana yang tersedia tentunya harus tersedia dengan memperhatikan kebersihan, keserhanaan, kelayakan, dan manfaat. Faktor-faktor tersebut akan berdampak pada penilaian dari pengguna layanan. Sarana penting lainnya yang perlu disediakan ialah sarana pengaduan, penyediaan sarana pengaduan bertujuan untuk mengetahui dan membantu pengguna layanan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami ataupun memberikan informasi yang diperlukan oleh pengguna layanan yang membutuhkan. Berbagai pilihan jenis sarana pengaduan pelayanan dapat dimanfaatkan dan memudahkan mereka untuk segera mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

F. Penanganan Pengaduan

Pada penilaian penanganan pengaduan sesuai dengan Permenpan Nomor 38 Tahun 2012, komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan indikator penilaian meliputi:

- a. Sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan
- b. Petugas khusus atau unit yang menangani pengelolaan pengaduan
- c. Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan
- d. Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian yang didapat, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penyuluhan dan pengaduan. Pada prosedur tersebut telah dijelaskan alur dan tahapan yang akan dilakukan jika menerima pengaduan dari masyarakat ataupun pengguna layanan. Dengan adanya prosedur tersebut dapat memudahkan petugas yang menangani dan menyelesaikan pengelolaan pengaduan.

G. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat pada komponen penilaian unit pelayanan publik memiliki indikator penilaian sesuai dengan Permenpan Nomor 38 tahun 2012 yang meliputi:

- a. Pelaksanaan survei IKM,
- b. Survei IKM dilakukakn mengacu pada Kepmenoaan 25 tahun 2004,
- c. Rata-rata skor IKM yang diperoleh,
- d. Tindak lanjut dari hasil survei IKM.

Sebagai penyedia pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berkewajiban melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang akan menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat sasaran yang dicapai yaitu tersedianya hasil survei kepuasan masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik, tersedianya hasil survei kepuasan masyarakat akan pelayanan publik di Kota Malang, dan diperolehnya nilai kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam interval waktu yang sudah ditentukan. Sesuai data yang didapat, pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dilaksanakan pada semua jenis pelayanan, namun survei dilaksanakan untuk jenis pelayanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada peraturan tersebut dijelaskan selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Namun keputusan tersebut belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Maka peraturan sebelumnya perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Sesuai dengan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik, ditentukan pada pelaksanaan survei yang dilakukan mengacu pada Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004, karena adanya penyesuaian peraturan yang berlaku maka dari data yang didapat survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014. Dari survei yang dilaksanakan, didapatkan hasil rata-rata nilai yang sangat baik dari unsur pelayanan yang dinilai oleh pengguna layanan. Dari beberapa unsur yang memiliki nilai yang kurang maka diperlukan perbaikan dan tindak lanjut terhadap unsur tersebut.

H. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem informasi pelayanan publik yang dinilai berkaitan dengan pengelolaan informasi pelayanan, wujud atau bentuk penyampaian informasi, dan tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Dan indikator penilaian sistem informasi pelayanan publik sesuai dengan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik meliputi:

- a. Sistem informasi pelayanan secara elektronik
- b. Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan
- c. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan

Sesuai dengan hasil penelitian, sistem informasi pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berupa media elektronik dan manual. Hal ini sesuai dengan penjelasan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Penggunaan media elektronik bertujuan untuk membantu serta memudahkan kinerja Dispendukcapil dalam menyampaikan informasi terkait

pelayanan yang tersedia, dan memudahkan pengguna layanan untuk memperoleh informasi. Adanya penyampaian informasi pelayanan kepada pengguna layanan dan keterbukaan informasi yang disampaikan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan.

I. Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan

Pada komponen ini indikator penilaian terdiri dari sesuai dengan Permanpan Nomor 38 tahun 2012 ialah:

- a. Penetapan target kinerja pelayanan
- b. Tingkat pencapaian target kinerja.

Tingkat pencapaian target kinerja yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan data yang diperoleh secara keseluruhan menunjukkan tingkat pencapaian yang tinggi dengan rata-rata mutu layanan yang sangat baik, namun beberapa unsur pelayanan memiliki hasil yang kurang dan dibutuhkan perbaikan.

Berdasarkan data yang diperoleh, penetapan target kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah dijelaskan pada Rencana Stretegis Tahun 2013-2018 dan Rencana Kinerja Tahunan. Pada rencana strategis telah ditetapkan sasaran dan indikator sasaran yang akan dicapai dalam waktu lima tahun, dan rencana kinerja tahunan merupakan penjabaran sasaran dan program yang telah ditetapkan dalam rencana stategis, yang akan dilaksanakan melalui berbagai kegiatan tahunan. Pada rencana kinerja ditetapkan rencana

capaian kinerja tahunan yang seluruh indikator kinerja yang ada pada tingkat sasaran dan kegiatan.

Rencana kinerja yang merupakan penjabaran sasaran dan program yang telah ditetapkan merupakan komitmen yang akan dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Penjelasan tersebut sejalan dengan penjelasan Mahsun (2006:26) yang menjelaskan elemen pokok pengukuran kinerja, salah satunya ialah mengukur tingkat ketercapaian dan sasaran organisasi, dengan adanya indikator dan ukuran kinerja yang jelas maka pengukuran kinerja dapat diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan.

Dari data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait komponen dan indikator penilaian kinerja unit pelayanan publik yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik, akan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 44: Penjabaran Data Hasil Penelitian sesuai Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

No	Komponen	Pedoman Penilaian	Data yang diperoleh
1.	Visi, Misi, dan Motto	a. Adanya visi dan misi yang dijabarkan dan perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik	a. Visi dan misi telah dijabarkan didalam Renstra dan Renja tahunan
		b. Penetapan motto pelayanan yang mampu	b. Motto dapat memberi motivasi kepada

		memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik	pegawai
		c. Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna pelayanan	c. Tidak diumumkan secara luas, motto pelayanan hanya di pampang pada kantor Dispendukcapil
2.	Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan	a. Penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan yang mengacu UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik	a. Standar pelayanan sudah mengacu pada UU Nomor 25 tahun 2009
		b. Maklumat pelayanan yang dipublikasikan	b. Ada dan telah dipublikasikan namun tidak secara luas
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis pelayanan	a. Terdapat sertifikat ISO 9001:2008 yang mencakup semua jenis pelayanan
		b. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM)	b. Menerapkan Sistem Manajemen Mutu
		c. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	c. Ada dan telah diterapkan
		d. Penetapan uraian tugas yang jelas	d. Ada dan dijabarkan dalam setiap Rencana Kinerja Tahunan
4.	Sumber Daya Manusia	a. Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai	a. Kode etik pegawai telah ditetapkan dan diterapkan
		b. Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	b. Pegawai memiliki sikap dan perilaku yang baik
		c. Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan	c. Pegawai memiliki disiplin yang baik
		d. Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan	d. Pegawai responsive terhadap pengguna pelayanan

		kepada pengguna pelayanan	
		e. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	e. Pegawai memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan
		f. penetapan kebijakan pengembangan pegawai	f. Ada dan dilaksanakan untuk meningkatkan profesionalisme pegawai
5.	Sarana dan Prasarana	a. Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah digunakan secara optimal	a. Sarana dan prasarana yang ada dan tersedia telah digunakan secara optimal
		b. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan	b. Sarana dan prasana yang tersedia memiliki kondisi yang baik dan bersih serta dapat memberikan kenyamanan
		c. Sarana pengaduan	c. Terdapat sarana pengaduan berupa loket pengaduan, email, dan media sosial
6.	Penanganan Pengaduan	a. Sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	a. Ada, dan terdapat standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur
		b. Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan	b. Dilakukan oleh Seksi Penyuluhan dan pengaduan, lainnya pada loket pengaduan terdapat petugas khusus
		c. Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	c. Semua pengaduan dapat diselesaikan
		d. Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	d. Tidak mengacu
7.	Indeks Kepuasan	a. Pelaksanaan survei IKM	a. Dilaksanakan pada beberapa jenis pelayanan

	Masyarakat	b. Survei IKM yang dilakukan mengacu Kepmenpan Nomor 2004	b. Tidak mengacu, melainkan mengacu pada Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014
		c. Rata-rata skor yang diperoleh	c. Rata-rata skor yang diperoleh tahun 2016 70-90
		d. Tindak lanjut dari hasil survei IKM	d. Melakukan perbaikan sesuai unsur yang memiliki hasil yang rendah
8.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	a. Sistem informasi pelayanan publik secara elektronik	a. Ada, dan telah aktif selama 5 tahun terakhir
		b. Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan	b. Ada, dan disampaikan melalui berbagai media
		c. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan	c. Sangat terbuka
9.	Produktivitas dalam Pencapaian Target pelayanan	a. Penetapan target kinerja pelayanan	a. Ada dan terdapat pada Rencana Strategis kemudian digunakan untuk pedoman pada Rencana Kinerja Tahunan
		b. Tingkat pencapaian target kinerja	b. Pada tahun 2015 kinerja yang dicapai kurang dari 100% secara keseluruhan dari target kinerja

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti, 2017

Sesuai dengan data yang diperoleh dengan berpedoman pada pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka penilaian peneliti sesuai dengan komponen penilaian kinerja dari data yang di peroleh ialah, sebagai berikut:

1. Visi, misi dan motto

Visi dan misi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dijabarkan pada Rencana Strategis dan Rencana Kinerja Tahunan. Visi dan misi yang ada mengacu pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009. Pada undang-undang tersebut dijelaskan sesuai pasal 3 disebutkan beberapa tujuan undang-undang tentang pelayanan publik diantaranya terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pada tujuan tersebut terdapat keterkaitan dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, maka visi misi yang ada telah berpedoman pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, maka penilaian terkait visi dan misi yang ditetapkan telah sesuai serta memenuhi indikator penilaian.

Penilaian terkait motto pelayanan dilihat dari bentuk penyampaian masih kurang dikarenakan motto pada dinas tidak disebarluaskan secara luas kepada pengguna layanan. Namun adanya motto pelayanan yang ada telah memberikan motivasi kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, serta motto tersebut mencerminkan bagaimana kinerja para pegawai dalam melaksanakan kegiatannya.

2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Standar pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah disusun, ditetapkan dan diterapkan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mana selama ini penyusunan standar pelayanan didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor : PER/36/M.PAN/04/2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik yang ada pada saat ini tidak sesuai lagi dengan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, sehingga perlu dilakukan penyesuaian. Maka penilaian terkait standar pelayanan sudah dikatakan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Terkait maklumat pelayanan, pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas. Sesuai data yang diperoleh maklumat pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berisikan kesanggupan menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, namun maklumat tersebut tidak dipublikasikan secara luas. Maka penilaian terkait maklumat pelayanan masih kurang memenuhi indikator penilaian kinerja unit pelayanan publik.

3. Sistem, mekanisme, dan Prosedur

Penilaian terkait komponen sistem, mekanisme, dan prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu baik dan sesuai dengan komponen penilaian, hal ini dikarenakan indikator penilaian terkait sistem, mekanisme dan prosedur telah sesuai dengan indikator Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 tahun 2012.

4. Sumber Daya Manusia

Sebanyak 73 orang pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang merupakan Pegawai Negeri Sipil, dalam melaksanakan kegiatan tentunya harus menerapkan kode etik pegawai yang merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan. Dan penilaian terkait sikap perilaku pegawai sudah baik dapat terlihat dari bagaimana pegawai menggunakan tutur kata dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

Lainnya pada tingkat kedisiplinan, kepekaan/ respon dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan dipengaruhi dengan bagaimana para pegawai tersebut menerapkan kode etik pegawai. Terlihat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil para pegawai yang bertugas khususnya pada bagian pelayanan memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dimana waktu pelayanan dilaksanakan digunakan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan, dan tingkat kepekaan/ respon dan keterampilan pegawai dalam memberikan

pelayanan terlihat dari bagaimana pegawai menerima dan mengerjakan berkas yang masuk akan langsung diproses. Maka penilaian pada perilaku, tingkat kedisiplinan, tingkat kepekaan/ respon dan tingkat kepekaan pegawai sudah baik.

5. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Penilaian pada komponen sarana dan prasarana yang ada ialah sudah cukup baik, berdasarkan data yang diperoleh hal ini dikarenakan beberapa persediaan sarana dan prasarana yang masih kurang, walaupun penggunaannya ada telah digunakan secara optimal dan kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik. Sarana dan prasarana yang tersedia tentunya dapat memberi kenyamanan kepada pengguna layanan, salah satunya ialah tersedianya ruang tunggu yang luas, nyaman serta bersih sehingga para pengguna layanan dapat merasa nyaman ketika menunggu proses pelayanan. Adapun penilaian terkait kenyamanan pada sarana dan prasarana yang tersedia sudah baik, hal ini dapat terlihat dari ketersediaan ruang tunggu yang luas dan dilengkapi sarana pendukung lainnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

6. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan atau pengaduan yang disampaikan. Dijelaskan pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 36 menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban menyediakan sarana

pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, dan pada pasal 37 juga dijelaskan penyelenggara berkewajiban menyusun pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah menerapkan Standar Operasional Prosedur terkait pengaduan dan menyediakan loket pengaduan sehingga pengguna layanan bisa langsung menyampaikan pengaduan yang akan disampaikan dengan mengikuti prosedur yang telah disediakan, maka penilaian terkait pengadaan pengaduan sudah baik.

7. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui bagaimana kinerja atas penyelenggara pelayanan yang disediakan, serta hasil survei tersebut digunakan sebagai evaluasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dari data yang diperoleh beberapa unsur pelayanan yang dinilai memiliki hasil survei yang dikategorikan sangak baik, dan terdapat unsur yang masih memiliki nilai yang baik. Dari hasil yang diperoleh jika terdapat unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah akan menjadi prioritas perbaikan. Penilaian terkait unsur indeks kepuasan masyarakat ialah sudah baik, namun terdapat kekurangan dan perbedaan dalam penetapan unsur yang dinilai dimana pedoman yang dipakai ialah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16

tahun 2014. Pada peraturan tersebut dijelaskan ruang lingkup servei kepuasan masyarakat meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

8. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Penilaian pada sistem informasi pelayanan publik sudah baik, karena sesuai data yang diperoleh sistem informasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah memenuhi indikator penilaian yang meliputi, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menyediakan sistem informasi pelayanan secara elektronik, adanya penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai media dan sosialisasi, dengan tingkat keterbukaan informasi pelayanan yang sudah dijelaskan dengan sangat terbuka, hal ini berguna untuk membuat masyarakat paham mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

9. Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan

Penetapan target kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah dijelaskan pada Rencana Strategis dan Rencana Kinerja Tahunan. Adapun hasil kinerja yang diperoleh pada tahun 2015 secara keseluruhan belum mencapai 100% terdapat indikator kinerja yang belum mencapai target yang ditetapkan. Dari

data yang diperoleh kekurangan tersebut terjadi dikarenakan beberapa faktor, diantaranya faktor peraturan, perencanaan yang masih kurang, atau faktor teknis. Maka penilaian pada produktivitas dalam pencapaian target pelayanan sudah baik, namun butuh beberapa evaluasi terkait hasil yang dicapai.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

a. Faktor Pendukung, yang terdiri dari

1. Faktor Pendukung Internal

Faktor pendukung internal terkait penilaian kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah faktor pemimpin yang dapat memberi contoh yang baik pada bawahannya baik itu secara perilaku dan sikap, sikap dari para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan sikap terhadap sesama pegawai yang dapat terjalin dengan baik, sehingga terjalin kerja sama yang baik juga. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan tersedia fasilitas yang menunjang pekerjaan para pegawai serta kesejahteraan pegawai yang terpenuhi.

Faktor-faktor tersebut dapat dikaitkan dengan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi, seperti yang dijelaskan pasolong (2013), kemauan atau motivasi merupakan kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengaruh lingkungan fisik, dan pengaruh lingkungan sosial.

2. Faktor Pendukung Eksternal

Sebagai faktor pendukung dalam persepektif eksternal, pada penilaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ialah tingkat kesadaran masyarakat dalam menggunakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Seperti yang dilejaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan faktor penting dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Tingkat partisipasi masyarakat akan mempengaruhi kinerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan publik.

b. Faktor Penghambat

1. Faktor Penghambat Internal

Faktor penghambat pada perspektif internal pada penilaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah belum optimalnya pelayanan yang diberikan. Adanya kendala terkait gangguan sinyal atau jaringan ketika ingin mencetak KTP-el, hal ini dikarenakan jaringan yang digunakan untuk mencetak KTP-el terhubung dengan jaringan pusat jika mengalami gangguan akan berdampak pada jaringan tiap-tiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan di daerah. Sehingga pencetakan KTP-el

akan tertunda, namun jika langsung dilaporkan maka akan ditindaklanjuti oleh pusat.

Sebagai penyedia layanan publik, kualitas layanan menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja unit pelayanan publik, seperti yang dijelaskan Dwiyanto (Dalam Pasolong, 2013:178-179) kualitas layanan menjadi penting dalam menjelaskan kinerja unit pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk akibat ketidakpuasan pengguna layanan terhadap kualitas. Maka ketidakpuasan masyarakat dalam dijadikan indikator kinerja unit pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat Eksternal

Pada perspektif eksternal yang menjadi faktor penghambat dalam penilaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah kinerja individu pegawai yang terkadang terganggu oleh masalah pribadi. Hal ini dapat diatasi dengan bagaimana pegawai tersebut dapat mengaktualisasikan diri sebagai pegawai yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas. Sebagai pemberi layanan perilaku pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku secara profesional sesuai dengan yang dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu sikap profesional harus diterapkan tiap-tiap pegawai sehingga tidak mempengaruhi kinerja unit pelayanan publik.