



**PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Bupati Oesman Bakar No. 05 Kel. Kayuara, Kec. Sekayu, Telp.( 0714) 321314, 321027

Fax. (0714) 321027, 321314 email : [disdukcakil.mubakab@gmail.com](mailto:disdukcakil.mubakab@gmail.com)

website : [www.disdukcakil.mubakab.go.id](http://www.disdukcakil.mubakab.go.id)

**STANDAR PELAYANAN : SURAT KETERANGAN PINDAH WNI (SKPWNI)**

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Warga negara Indonesia (WNI)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Surat pengantar dari RT/RW/Kadus sesuai tempat tinggal yang bersangkutan atau surat pengantar dari camat</li><li>2) Berkas permohonan penerbitan SKPWNI yang sudah disetujui oleh Kadus, Kepala Desa dan Camat</li><li>3) KK dan KTP-el pemohon</li><li>4) Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm sebanyak 4 (empat) lembar dengan warna latar belakang biru bagi yang memiliki tahun kelahiran genap dan warna latar belakang merah bagi yang memiliki tahun kelahiran ganjil</li></ol> <p>b. Orang asing</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Berkas permohonan penerbitan surat pidah</li><li>2) KK dan KTP-el atau SKTT pemohon</li><li>3) Pas foto berwarna ukuran 4x6 cm sebanyak 4 (empat) lembar dengan warna latar belakang biru bagi yang memiliki tahun kelahiran genap dan warna latar belakang merah bagi yang memiliki tahun kelahiran ganjil</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon mengajukan berkas permohonan</li><li>b. Petugas menerima berkas permohonan penerbitan SKPWNI, mencatat dan mengoreksi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut</li><li>c. Operator menerima berkas permohonan untuk diterbitkan SKPWNI melalui SIAK</li><li>d. Kepala dinas menyetujui dan menandatangani SKPWNI</li><li>e. Petugas membubuhkan stempel Dinas dan menyerahkan SKPWNI ke pemohon</li></ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu penyelesaian 1 (satu) hari sejak berkas pemohon lengkap/benar dan sistem berjalan normal
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis

5.	Produk pelayanan	Dokumen kependudukan berupa Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	<p>a. Sarana pengaduan yang disediakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Datang langsung</li> <li>2) Melalui telpon / whatshapp</li> <li>3) Melalui kotak saran</li> <li>4) Melalui surat</li> <li>5) Dibentuk Tim/Petugas khusus penanganan, pengaduan, saran dan masukan</li> </ol> <p>b. Prosedur / mekanisme pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan disampaikan melauai sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor</li> <li>2) Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindaklanjut atas pengaduan</li> </ol> <p>c. Petugas pelayanan pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nama petugas : Rudi, SE., M.Si</li> <li>2) Nomor HP/WA : 0812 7185 3351</li> </ol>

**Komponen standar pelayanan yang terkait degan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)**

Meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018</li> <li>d. Keputusan Bupati Musi Banyuasin nomor 1750 tahun 2018</li> </ol>
2.	Sarana dan prasaranan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC dan TV</li> <li>b. Seperangkat Komputer dengan aplikasi SIAK</li> </ol>
3.	Kompetensi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menguasai komputer dengan aplikasi SIAK</li> <li>b. Menguasai aturan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang mengatur penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>c. Bersikap ramah dan sopan dengan para pemohon</li> </ol>
4.	Penyelesaian internal	Pengawasan Internal melihat pada Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	a. Motto / Slogan : Kepuasan anda adalah motivasi

		<p>kami</p> <p>b. Budaya Kerja : Ramah, Adil dan tidak Diskriminatif, Mudah, Jelas waktu penyelesaian layanan, Jujur dan Disiplin</p> <p>c. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses layanan</p> <p>d. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya (Gratis)</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Ketersediaan alat pemadam kebakaran</p> <p>b. Jaminan kerahasiaan data kependudukan</p>
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<p>a. Rapat koordinasi intern tiap 1 bulan rutin terkait Pelaksanaan Pelayanan</p> <p>b. Survey kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan penyelesaian pelayanan</p>