



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

JL. Perintis Kemerdekaan No. 39 Medan – 20234, email : dinaspmddukcapilprovsumut@gmail.com,
website : <http://dinaspmddukcapil.sumutprov.go.id> Instagram : dinaspmddukcapilprovsumut,
Facebook : dpmddukcapil provsumut

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
PROVINSI SUMATERA UTARA
SELAKU PENGGUNA ANGGARAN
NOMOR: 400.10.1/3801/PEMDESCAPIL/IV/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN ANGGARAN 2026

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PROVINSI SUMATERA UTARA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan akses penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standar pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara;

c. Bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara selaku Pengguna Anggaran.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara

Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2025 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara;
8. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
9. Peraturan Daerah Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2026 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun Anggaran 2026;
10. Peraturan Daerah Sumatera Utara Nomor 4 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2025-2029;
11. Peraturan Gubernur No. 9 Tahun 2023 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah;

12. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara Tahun 2026, sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan
Pada tanggal : 29 April 2026

**KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN
DESA,
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
PROVINSI SUMATERA UTARA**



**H. PARLINDUNGAN PANE, SH, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19701011 199803 1 002**

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan
Masyarakat dan Desa, Kependudukan
dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera
Utara
Nomor : 400.10.1/3801/PEMDESCAPIL/IV/2026
Tanggal : 29 April 2026

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
PROVINSI SUMATERA UTARA

1. Penerimaan Tamu
2. Penerimaan Aduan Masyarakat
3. Pembinaan Aparatur Pemerintah Desa
4. Fasilitasi Tim Penggerak PKK dalam Penyelenggaraan Gerakan
Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Keluarga
5. Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa
Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa
6. Fasilitasi Terkait Pendaftaran Penduduk
7. Penyediaan Data Kependudukan Provinsi

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara
Nomor : 400.10.1/3801/PEMDESCAPIL/IV/2026
Tanggal : 29 April 2026

STANDAR PELAYANAN
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA,
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
PROVINSI SUMATERA UTARA

1. PENERIMAAN TAMU

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Tamu wajib memiliki identitas diri yang sah (KTP/SIM/Paspor atau identitas instansi); 2. Tamu memiliki tujuan kunjungan yang jelas; 3. Untuk kunjungan dinas/rombongan: • Membawa surat permohonan kunjungan resmi dari instansi/organisasi; • Memuat informasi maksud dan tujuan, waktu kunjungan, serta jumlah peserta. 4. Mematuhi tata tertib dan ketentuan yang berlaku di lingkungan kantor.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Kunjungan Perorangan 1. Tamu datang ke meja resepsionis; 2. Tamu menyampaikan maksud dan tujuan kunjungan kepada petugas; 3. Tamu menunjukkan identitas diri yang sah;

		4. Tamu mengisi buku tamu atau sistem registrasi tamu (manual); 5. Petugas melakukan verifikasi tujuan kunjungan; 6. Petugas menghubungi pihak/unit tujuan; 7. Tamu dipersilakan menunggu di ruang tunggu/lobby; 8. Setelah mendapat persetujuan, tamu: • Diantar oleh petugas; atau • Diberikan arahan menuju lokasi tujuan. B. Kunjungan Dinas/Rombongan 1. Instansi/organisasi mengirimkan surat permohonan kunjungan resmi; 2. Surat diterima dan diproses sesuai disposisi pimpinan; 3. Unit kerja terkait menindaklanjuti: • Menyiapkan bahan/materi kegiatan; • Menentukan lokasi/ruang pertemuan; • Menyiapkan konsumsi (mamin) bila diperlukan; • Menyiapkan perlengkapan pendukung (banner, plakat, dll jika diperlukan). 4. Pada hari pelaksanaan, tamu melakukan registrasi kehadiran; 5. Tamu diarahkan ke lokasi kegiatan/ruang pertemuan; 6. Kegiatan kunjungan dilaksanakan sesuai agenda.
--	--	--

3	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 Jam (Perorangan)
4	Biaya/Tarif	Tanpa Biaya/Gratis
5	Produk Pelayanan	Fasilitasi Tamu
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website Dinas PMD Dukcapil Provsu: https://dinaspmddukcapil.sumutprov.go.id/ 2. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, JL. Perintis Kemerdekaan, No. 39, Medan 3. Email: dinaspmddukcapilprovsu@gmail.com 4. Instagram : @dinaspmddukcapilprovsu

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

II	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2025 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara;

		7. Peraturan Gubernur No. 9 Tahun 2023 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah; 8. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara; 9. Peraturan Gubernur Nomor 34 Tahun 2023 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2	Sarana dan Prasarana	• Ruang Pelayanan ber AC; • Meja dan Kursi Pelayanan; • Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami peraturan dan prosedur pelayanan yang berlaku; • Memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat; • Memiliki ketelitian dan kemampuan administrasi dalam pengelolaan dokumen pelayanan; • Memiliki sikap ramah, responsif, dan berintegritas dalam memberikan pelayanan; • Memahami prinsip pelayanan publik serta etika pelayanan kepada masyarakat.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung Ketua Tim Kerja melalui supervisi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

		• Informasi pelayanan disampaikan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan; • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel kepada setiap pengguna layanan; • Setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan dengan menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta dokumen pengguna layanan; • Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk meminimalkan kesalahan dan risiko pelayanan; • Sarana dan prasarana pelayanan digunakan dalam kondisi aman dan layak guna; • Pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

2. PENERIMAAN ADUAN MASYARAKAT

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pelapor menyampaikan identitas diri yang jelas (nama, alamat, nomor kontak; 2. Aduan disampaikan secara jelas, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan;

		3. Aduan memuat: • Uraian kejadian/permasalahan; • Waktu dan lokasi kejadian; • Pihak yang terlibat (jika diketahui). 4. Melampirkan dokumen pendukung (jika ada), seperti foto, video, atau bukti lainnya; 5. Aduan tidak mengandung unsur: • SARA; • Fitnah; • Informasi palsu (hoaks).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Penyampaian Aduan 1. Masyarakat menyampaikan aduan melalui: • Datang langsung ke kantor; • Surat tertulis; • Email; • Media aplikasi pengaduan (Website/Instagram). 2. Petugas menerima dan mencatat aduan dalam buku registrasi. B. Verifikasi dan Registrasi 3. Petugas melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan aduan; 4. Jika aduan belum lengkap, pelapor diminta melengkapi data; 5. Petugas mengklasifikasikan jenis aduan sesuai bidang/unit kerja terkait. C. Tindak Lanjut 6. Aduan diteruskan kepada unit kerja berwenang; 7. Unit kerja melakukan: • Telaah/analisis aduan;

		• Klarifikasi dan verifikasi lapangan (jika diperlukan). 8. Unit kerja menyusun hasil penanganan dan rekomendasi. D. Penyampaian Hasil 9. Hasil penanganan disampaikan kepada pelapor melalui: • Langsung; • Email; • Website/Instagram. 10. Aduan dinyatakan selesai setelah: • Tindak lanjut dilakukan; dan • Pelapor menerima informasi hasil (atau dalam batas waktu tertentu). E. Pengarsipan 11. Seluruh dokumen dan data aduan diarsipkan sebagai bahan evaluasi dan pelaporan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tanpa Biaya/Gratis
5	Produk Pelayanan	Hasil/Respon Penanganan Aduan Masyarakat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website Dinas PMD Dukcapil Provsu: https://dinaspmddukcapil.sumutprov.go.id/ 2. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, JL. Perintis Kemerdekaan, No. 39, Medan 3. Email : dinaspmddukcapil@gmail.com 4. Instagram : @dinaspmddukcapilprovsu

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

II	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!); 8. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat; 9. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara; 10. Peraturan Gubernur Nomor 34 Tahun 2023 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2	Sarana dan Prasarana	• Ruang Pelayanan ber AC; • Meja dan Kursi Pelayanan; • Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami peraturan dan prosedur pelayanan yang berlaku; • Memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat; • Memiliki ketelitian dan kemampuan administrasi dalam pengelolaan dokumen pelayanan; • Memiliki sikap ramah, responsif, dan berintegritas dalam memberikan pelayanan. Memahami

		prinsip pelayanan publik serta etika pelayanan kepada masyarakat.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung Ketua Tim Kerja melalui supervisi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; • Informasi pelayanan disampaikan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan; • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel kepada setiap pengguna layanan; • Setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan dengan menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta dokumen pengguna layanan; • Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk meminimalkan kesalahan dan risiko pelayanan; • Sarana dan prasarana pelayanan digunakan dalam kondisi aman dan layak guna; • Pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

3. Pembinaan Aparatur Pemerintah Desa

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Desa/Kelurahan Telah Melaksanakan Pengumpulan Data Indikator Indeks Desa;

		2. Memiliki Perangkat Hardware Dan Software; 3. Tersedia Jaringan Internet; 4. Memiliki Aplikasi Indeks Desa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan Kerangka Acuan Kerja (KAK) Pengendalian Indeks Desa; 2. Identifikasi Permasalahan Konsultasi/ Koordinasi Pelaksanaan Pengendalian Indeks Desa; 3. Penyusunan Tim Validasi Indeks Desa Tingkat Provsu; 4. Verifikasi data / klasifikasi Desa (sangat tertinggal, tertinggal, berkembang, maju dan mandiri); 5. Penyusunan rencana kegiatan ke Kabupaten/ Kota; 6. Pelaksanaan kegiatan Penginputan Pengendalian Indeks Desa ke Kabupaten/ Kota; 7. Monitoring dan Evaluasi terkait Pengendalian Indeks Desa ke Kabupaten/Kota; 8. Penyusunan Laporan Kegiatan Penginputan Pengendalian Indeks Desa ke Kabupaten/ Kota; 9. Penyampaian Laporan Kegiatan Penginputan Pengendalian Indeks Desa ke Kabupaten/ Kota.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 Bulan
4	Biaya/Tarif	Tanpa Biaya/Gratis
5	Produk Pelayanan	Data Indeks Desa Pada Aplikasi Indeks Desa
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website Dinas PMD Dukcapil Provsu: https://dinaspmddukcapil.sumutprov.go.id/ 2. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil

		Provinsi Sumatera Utara, JL. Perintis Kemerdekaan, No. 39, Medan 3. Email : dinaspmdprovsu@gmail.com 4. Instagram : @dinaspmdcapilprovsu
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

II	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5495); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 3. Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2023 tentang Provinsi Sumatera Utara; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 5539) sebagaimana telah dirubah beberapa kali, terakhir Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan

		Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6327); 5. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 9 Tahun 2024 tentang Indeks Desa; 6. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara; 7. Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 180.44/209/KPTS/2026 Tentang Tim Verifikasi dan Validasi Indeks Desa Tingkat Provinsi Sumatera Utara.
2	Sarana dan Prasarana	• Ruang Pelayanan ber AC; • Meja dan Kursi Pelayanan; • Komputer/Laptop Pelayanan; • Printer dan Scanner; • Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami peraturan dan prosedur pelayanan yang berlaku; • Memiliki kemampuan pengoperasian komputer dan aplikasi pelayanan; • Memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat; • Memiliki ketelitian dan kemampuan administrasi dalam pengelolaan dokumen pelayanan; • Memiliki sikap ramah, responsif, dan berintegritas dalam memberikan pelayanan;

		• Memahami prinsip pelayanan publik serta etika pelayanan kepada masyarakat.
4	Pengawasan Internal	• Dilakukan oleh atasan langsung Ketua Tim Kerja melalui supervisi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; • Dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan.
5	Jumlah Pelaksana	9 (Sembilan) Orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; • Informasi pelayanan disampaikan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan; • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel kepada setiap pengguna layanan; • Setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan dengan menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta dokumen pengguna layanan; • Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk meminimalkan kesalahan dan risiko pelayanan; • Sarana dan prasarana pelayanan digunakan dalam kondisi aman dan layak guna; • Pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali
---	----------------------------------	------------------------------------

4. Fasilitasi Tim Penggerak PKK dalam Penyelenggaraan Gerakan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Keluarga

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Tersedianya laporan pelaksanaan program kegiatan Kader TP. PKK Kabupaten/Kota; 2. Tersedianya kantor secretariat TP. PKK Kabupaten/Kota.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Identifikasi Permasalahan Fasilitasi Tim Penggerak PKK dalam Penyelenggaraan Gerakan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Keluarga; 2. Konsultasi/Koordinasi Pelaksanaan Fasilitasi Tim Penggerak PKK dalam Penyelenggaraan Gerakan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Keluarga; 3. Penyusunan Tim Kerja Dalam Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara; 4. Eksaminasi Rancangan Kegiatan Fasilitasi Tim Penggerak PKK dalam Penyelenggaraan Gerakan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Keluarga; 5. Penyusunan Rencana Kegiatan ke Kabupaten/ Kota; 6. Pelaksanaan Kunjungan Lapangan Terkait Pembinaan ke Kabupaten/Kota; 7. Pelaksanaan Kunjungan Lapangan Terkait Penilaian ke Kabupaten/ Kota; 8. Penyerahan Hadiah Terkait penilaian Kabupaten/ Kota;

		9. Penyusunan Laporan Kegiatan Fasilitasi Tim Penggerak PKK dalam Penyelenggaraan Gerakan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Keluarga; 10. Penyampaian Laporan Fasilitasi Tim Penggerak PKK dalam Penyelenggaraan Gerakan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Keluarga.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 Bulan
4	Biaya/Tarif	Tanpa Biaya/Gratis
5	Produk Pelayanan	6 Kategori Kelompok PKK Terbaik Tingkat Provinsi Sumatera Utara
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website Dinas PMD Dukcapil Provsu: https://dinaspmddukcapil.sumutprov.go.id/ 2. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, JL. Perintis Kemerdekaan, No. 39, Medan 3. Email : dinaspmdprovsu@gmail.com 4. Instagram : @dinaspmdcapilprovsu

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

II	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5495); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun

		2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 5539) sebagaimana telah dirubah beberapa kali, terakhir Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6327); 4. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 99 Tahun 2017 tentang Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2017 Tentang Gerakan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga; 6. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
--	--	--

2	Sarana dan Prasarana	• Ruang Pelayanan ber AC; • Meja dan Kursi Pelayanan; • Komputer/Laptop Pelayanan; • Printer dan Scanner; • Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami peraturan dan prosedur pelayanan yang berlaku; • Memiliki kemampuan pengoperasian komputer dan aplikasi pelayanan; • Memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat; • Memiliki ketelitian dan kemampuan administrasi dalam pengelolaan dokumen pelayanan; • Memiliki sikap ramah, responsif, dan berintegritas dalam memberikan pelayanan; • Memahami prinsip pelayanan publik serta etika pelayanan kepada masyarakat.
4	Pengawasan Internal	• Dilakukan oleh atasan langsung Ketua Tim Kerja melalui supervisi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; • Dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan.
5	Jumlah Pelaksana	89 (Delapan Puluh Sembilan) Orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; • Informasi pelayanan disampaikan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan; • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel kepada setiap pengguna layanan; • Setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan dengan menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta dokumen pengguna layanan; • Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk meminimalkan kesalahan dan risiko pelayanan; • Sarana dan prasarana pelayanan digunakan dalam kondisi aman dan layak guna; • Pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

5. Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Tersedianya laporan realisasi keuangan BUMDes Kabupaten/Kota; 2. Tersedianya dokumen administrasi BUMDes Kabupaten/Kota.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan Kerangka Acuan Kerja (KAK) Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa; 2. Konsultasi/ Koordinasi Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa;

		3. Penyusunan Kepanitiaan Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa; 4. Penyusunan rencana kegiatan ke Kabupaten/ Kota terkait Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa; 5. Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa; 6. Monitoring Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa; 7. Penyusunan Laporan Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa; 8. Penyampaian Laporan Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan Penetapan Pengaturan BUM Desa Kabupaten/Kota dan Lembaga Kerjasama antar Desa.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 Bulan
4	Biaya/Tarif	Tanpa Biaya/Gratis
5	Produk Pelayanan	Peningkatan Kapasitas Pengurus BUMDes/BUMDesma
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website Dinas PMD Dukcapil Provsu https://dinaspmddukcapil.sumutprov.go.id/ 2. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, JL. Perintis Kemerdekaan, No. 39, Medan 3. Email : dinaspmddprovsu@gmail.com

		4. Instagram : @dinaspmdcapilprovsu
--	--	-------------------------------------

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

II	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5495); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 5539) sebagaimana telah dirubah beberapa kali, terakhir Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6327);

		4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 tentang Badan Usaha Milik Desa; 6. Peraturan Menteri Desa Pembangunan Daerah tertinggal dan Tranmigrasi RI Nomor 15 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pembentukan Pengelola Dana Bergulir Masyarakat Eks Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan menjadi Badan Usaha Milik Desa Bersama; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007; 8. Peraturan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi RI Nomor 13 Tahun 2023 tentang Rincian Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2024 tentang Petunjuk Operasional Penggunaan Dana Desa Tahun 2024; 9. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2	Sarana dan Prasarana	• Ruang Pelayanan ber AC; • Meja dan Kursi Pelayanan; • Komputer/Laptop Pelayanan; • Printer dan Scanner; • Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami peraturan dan prosedur pelayanan yang berlaku; • Memiliki kemampuan pengoperasian komputer dan aplikasi pelayanan;

		• Memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat; • Memiliki ketelitian dan kemampuan administrasi dalam pengelolaan dokumen pelayanan; • Memiliki sikap ramah, responsif, dan berintegritas dalam memberikan pelayanan; • Memahami prinsip pelayanan publik serta etika pelayanan kepada masyarakat.
4	Pengawasan Internal	• Dilakukan oleh atasan langsung Ketua Tim Kerja melalui supervisi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; • Dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan.
5	Jumlah Pelaksana	20 (Dua Puluh) Orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; • Informasi pelayanan disampaikan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan; • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel kepada setiap pengguna layanan; • Setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan dengan menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta dokumen pengguna layanan; • Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk meminimalkan kesalahan dan risiko pelayanan;

		• Sarana dan prasarana pelayanan digunakan dalam kondisi aman dan layak guna; • Pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

6. Fasilitas Terkait Pendaftaran Penduduk

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna layanan mengajukan Surat Tugas dan Surat Permohonan Fasilitas Pembinaan Pendaftaran Penduduk yang berisi nama instansi, identitas pemohon dan keterangan pembinaan yang dibutuhkan terkait Pendaftaran Penduduk dengan jelas; 2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara; 3. Bagi pengguna layanan yang ingin mengajukan pembinaan secara daring, maka dapat melakukan registrasi permohonan pembinaan melalui PPID pada website dinaspmddukcapil.sumutprov.go.id yang kemudian akan ditindaklanjuti melalui <i>e-mail</i>; 4. Pengguna layanan wajib menyusun Progres Laporan pertanggal 15 dan akhir bulan untuk diteruskan kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan Kerangka Acuan Kerja; 2. Penyusunan tim kerja pembinaan Fasilitas Terkait Pendaftaran Penduduk;

		3. Analisis laporan hasil pembinaan/pengawasan terkait Pendaftaran Penduduk; 4. Pembuatan surat kebutuhan blangko KTP-El dan KIA; 5. Koordinasi terkait rencana Fasilitasi Terakit Pendaftaran Penduduk; 6. Penyusunan laporan hasil pembinaan/pengawasan terkait Pendaftaran Penduduk.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 Bulan
4	Biaya/Tarif	Tanpa Biaya/Gratis
5	Produk Pelayanan	Terdistribusikannya Blangko KTP di Kabupaten/Kota
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website Dinas PMD Dukcapil Provsu: https://dinaspmddukcapil.sumutprov.go.id/ 2. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, JL. Perintis Kemerdekaan, No. 39, Medan 3. Email : dinaspmdprovsu@gmail.com 4. Instagram : @dinaspmddcapilprovsu

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses
 Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

II	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara.
2	Sarana dan Prasarana	• Ruang Pelayanan ber AC; • Meja dan Kursi Pelayanan; • Komputer/Laptop Pelayanan; • Printer dan Scanner; • Jaringan Internet.

3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami peraturan dan prosedur pelayanan yang berlaku; • Memiliki kemampuan pengoperasian komputer dan aplikasi pelayanan; • Memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat; • Memiliki ketelitian dan kemampuan administrasi dalam pengelolaan dokumen pelayanan; • Memiliki sikap ramah, responsif, dan berintegritas dalam memberikan pelayanan; • Memahami prinsip pelayanan publik serta etika pelayanan kepada masyarakat.
4	Pengawasan Internal	• Dilakukan oleh atasan langsung Ketua Tim Kerja melalui supervisi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; • Dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan.
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; • Informasi pelayanan disampaikan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan; • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel kepada setiap pengguna layanan; • Setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan dengan menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta dokumen pengguna layanan; • Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk meminimalkan kesalahan dan risiko pelayanan; • Sarana dan prasarana pelayanan digunakan dalam kondisi aman dan layak guna; • Pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali
---	----------------------------	------------------------------------

7. Penyediaan data Kependudukan Provinsi

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Tersedianya data DKB (Data Kependudukan Bersih) dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penyusunan Kerangka Acuan Kerja (KAK); 2. Persiapan Data Agregat Kependudukan; 3. Penyusunan Data Agregat Kependudukan; 4. Pencetakan Data Agregat Kependudukan; 5. Sosialisasi dan Pendistribusian Data Agregat Kependudukan; 6. Penyusunan Laporan Kegiatan Penyediaan Data Kependudukan Provinsi.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	6 Bulan
4	Biaya/Tarif	Tanpa Biaya/Gratis
5	Produk Pelayanan	Buku Data Agregat Kependudukan Per-Semester
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Website Dinas PMD Dukcapil Provsu: https://dinaspmddukcapil.sumutprov.go.id/ 2. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, JL. Perintis Kemerdekaan, No. 39, Medan 3. Email : dinaspmdprovsu@gmail.com 4. Instagram : @dinaspmdcapilprovsu

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

II	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang

		Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara.
2	Sarana dan Prasarana	• Ruang Pelayanan ber AC; • Meja dan Kursi Pelayanan; • Komputer/Laptop Pelayanan; • Printer dan Scanner; • Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami peraturan dan prosedur pelayanan yang berlaku; • Memiliki kemampuan pengoperasian komputer dan aplikasi pelayanan; • Memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat; • Memiliki ketelitian dan kemampuan administrasi dalam pengelolaan dokumen pelayanan; • Memiliki sikap ramah, responsif, dan berintegritas dalam memberikan pelayanan; • Memahami prinsip pelayanan publik serta etika pelayanan kepada masyarakat.
4	Pengawasan Internal	• Dilakukan oleh atasan langsung Ketua Tim Kerja melalui supervisi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; • Dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi kinerja pelayanan.
5	Jumlah Pelaksana	17 (Tujuh Belas) Orang
6	Jaminan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; • Informasi pelayanan disampaikan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan; • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel kepada setiap pengguna layanan; • Setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Pelayanan dilaksanakan dengan menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta dokumen pengguna layanan; • Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk meminimalkan kesalahan dan risiko pelayanan; • Sarana dan prasarana pelayanan digunakan dalam kondisi aman dan layak guna; • Pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali