



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI**  
**REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan Raya Pasar Minggu Km. 19 Jakarta Selatan 12072  
Telp. (021) 79194075 (Hunting) Fax. (021) 7980655, 7949770

---

Jakarta, 19 Februari 2016

Nomor : 470/1683/Dukcapil.SIS  
Sifat : Penting.  
Lampiran :  
Hal : Penegasan Kembali atas Pelaksanaan  
Standarisasi Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Berstandar  
Internasional (ISO 9001:2008)

Kepada  
Yth. 1. Gubernur  
2. Bupati/Walikota  
di -

**SELURUH INDONESIA**

Melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta menindaklanjuti surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 470/10886/DUKCAPIL tanggal 1 Oktober 2015 hal Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Administrasi Kependudukan Berstandar Internasional (ISO 9001:2008), maka Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai bagian dari pelayanan publik harus memenuhi standar mutu baku yang dibuktikan dengan sertifikasi International Standardization Organization ISO 9001:2008. Tujuan sertifikasi pelayanan administrasi kependudukan adalah agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sehingga penduduk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang prima.

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini dengan hormat disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Seluruh pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota secara bertahap akan disertifikasi dan diharapkan pada Tahun 2019 seluruh Dinas telah tersertifikasi.
2. Proses Sertifikasi dilakukan secara mandiri antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Lembaga Penyedia Layanan Sertifikasi yang sudah terakreditasi.
3. Pedoman dalam pelaksanaan sertifikasi minimal telah memiliki:
  - a. Kantor/ruangan tempat pelayanan seluruh pelayanan administrasi kependudukan yang cukup memadai.
  - b. Tempat/ruangan penyimpanan arsip/dokumen kependudukan yang memadai.
  - c. Draft Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan diutamakan untuk pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
  - d. Genset (sumber listrik) sendiri.
  - e. Komitmen seluruh Pejabat dan Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara konsisten.
  - f. Menunjuk *Management Representative* (MR) sebagai Pejabat Administrator/Eselon III yang bertanggungjawab mempersiapkan pelaksanaan sertifikasi.

4. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten/Kota yang telah melaksanakan sertifikasi dengan ISO 9001:2008 ataupun ISO 27001:2005, agar menyampaikan informasi terkait (kapan sertifikasi dilaksanakan, nama lembaga yang mensertifikasi, kapan Surveilense dilakukan) ke Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dilakukan klarifikasi atas konsistensi pelayanan berdasarkan standar yang telah ditentukan.
5. Untuk memudahkan proses pelaksanaan sertifikasi, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan Badan Sertifikasi Internasional (International Certification Services Management/ICSM) dan Komite Akreditasi Nasional (KAN) akan melaksanakan bimbingan teknis/diklat tentang Standarisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berstandar Internasional ISO 9001:2008 bagi *Management Representative*/Pejabat Administrator yang telah ditunjuk di Jakarta selama 3 (tiga) hari efektif.
6. Berhubung keterbatasan alokasi anggaran APBN, maka untuk pelaksanaan bimbingan teknis/diklat dan sertifikasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota agar dialokasikan melalui APBD Tahun 2017 dan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang sudah melaksanakan sertifikasi ISO 9001:2008 dan ISO 27001:2005, agar mengalokasikan anggaran melalui APBD untuk melakukan kegiatan surveilence sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun.
7. Pengiriman nama peserta sebagaimana dimaksud pada angka 5, dikirimkan melalui e-mail : **subditsdmsiak@gmail.com** *diulang subditsdmsiak@gmail.com*, untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Telepon (021) 7901132, faximile (021) 7949737, 08128390566, 081385767540 dan 082220711171 atau dapat di akses melalui : **<http://www.dukcapil.kemendagri.go.id>**

Demikian, atas pelaksanaannya diucapkan terima kasih.

a.n. DIREKTUR JENDERAL  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
SEKRETARIS DITJEN,



**Ir. I GEDE SURATHA, MMA**

Pembina Utama Madya

NIP. 19601223 198603 1 001

**Tembusan :**

1. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (sebagai laporan);
2. Kepala Biro/Dinas yang menangani Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi;
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.