



# PEMERINTAH KOTA JAMBI

## DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan H. Zainir Haviz Telp. (0741) 62242-667220 Fax. (0741) 62242

Email : dukcapil@jambikota.go.id, disdukcapiljambikota@gmail.com

JAMBI – 36128

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI NOMOR 35 TAHUN 2024

#### TENTANG

#### TATA NILAI DAN PANDUAN PERILAKU PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

#### KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun budaya organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, perlu dilakukan internalisasi Tata Nilai dan Panduan Perilaku yang menjadi pedoman bagi setiap Aparatur Sipil Negara dan Non Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam melakukan pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Tata Nilai dan Panduan Perilaku pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5373);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan  
KESATU : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi tentang Tata Nilai dan Panduan Perilaku pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- KEDUA : Tata Nilai dan Panduan Perilaku merupakan Nilai - Nilai yang ditetapkan pada seluruh Aparatur Sipil Negara dan Non Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk melaksanakan secara konsisten Tata Nilai dan Panduan Perilaku.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jambi  
Pada Tanggal, 6 Januari 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI,**

  
**Drs. NIRWAN, M.E**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196702221985121001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Jambi (sebagai laporan)
2. Sdr. Inspektur Kota Jambi di Jambi
3. Sdr. Kepala Bagian Hukum dan Perundang-Undangan Setda Kota Jambi di Jambi
4. Arsip

Lampiran : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI  
 Nomor : 35 TAHUN 2024  
 Tanggal : 6 JANUARI 2024  
 Tentang : TATA NILAI DAN PANDUAN PERILAKU PADA DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

NO	TATA NILAI	PENGERTIAN	YANG BOLEH DILAKUKAN	TIDAK BOLEH DILAKUKAN
1.	<b>CEPAT</b>	Melakukan aktifitas pelayanan sesegera mungkin dengan hasil yang maksimal tanpa mengurangi kualitas dan etika	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan;</li> <li>2. Fokus pada pekerjaan;</li> <li>3. Tidak berbelit-belit dan tidak mempersulit masyarakat;</li> <li>4. Tidak bertindak diskriminatif dalam pelayanan;</li> <li>5. Kerelaan berkorban dalam memberikan pelayanan;</li> <li>6. Saling membantu dengan kerendahan hati dalam menghadapi masalah dan tantangan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperpanjang alur prosedur;</li> <li>2. Melakukan kegiatan lain yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan;</li> <li>3. Malas dan menunda-nunda pekerjaan;</li> <li>4. Diskriminatif dalam pelayanan;</li> <li>5. Tidak disiplin dalam bekerja;</li> <li>6. Menambah-nambah persyaratan;</li> <li>7. Bekerja tanpa koordinasi dengan pihak lain.</li> </ol>
2.	<b>EFISIEN</b>	Kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cermat, cepat, tepat dan berdaya guna tanpa mengurangi tujuan utama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pekerjaan sesuai kebutuhan;</li> <li>2. Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat;</li> <li>3. Menggunakan peralatan kantor seefisien mungkin</li> <li>4. Menggunakan media teknologi informasi dalam pelayanan;</li> <li>5. Merasa memiliki Dinas sebagai bagian dari diri sendiri.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak melaksanakan pekerjaan sesuai SOP;</li> <li>2. Memberikan informasi yang berbelit-belit kepada masyarakat;</li> <li>3. Boros menggunakan peralatan kantor;</li> <li>4. Menunda-nunda pekerjaan;</li> <li>5. Menerbitkan dokumen masyarakat apabila persyaratan tidak lengkap;</li> <li>6. Meminta persyaratan berulang-ulang.</li> </ol>
3.	<b>RESPONSIF</b>	Kepekaan dalam menyikapi berbagai hal yang dihadapi dalam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menanggapi keluhan dengan cepat tanpa membedakan latar belakang;</li> <li>2. Melayani dengan sopan dan ramah tamah;</li> <li>3. Mendengar serta merespon</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membeda-bedakan latar belakang masyarakat;</li> <li>2. Mengabaikan masyarakat dalam pengurusan dokumen;</li> <li>3. Merasa sebagai pihak yang paling benar;</li> </ol>

			<p>kebutuhan masyarakat dengan empati;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Jelas dalam memberikan informasi;</li> <li>5. Peduli dengan lingkungan;</li> <li>6. Membangun koordinasi yang baik dengan sesama petugas pelayanan;</li> <li>7. Dapat mengendalikan emosi dan mampu memperbaiki diri;</li> <li>8. Turut menjaga kebersihan serta kerapian ruangan kerja dan lingkungan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. mengabaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat;</li> <li>5. Tidak peduli dengan situasi dan kondisi lingkungan;</li> <li>6. Sukar menerima nasehat, saran serta kritikan untuk kebaikan;</li> <li>7. Bersikap acuh terhadap keamanan dan kebersihan kantor.</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>INOVATIF</b>	Kemampuan mengeksplorasi diri untuk menghasilkan terobosan-terobosan baru dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berfikir <i>out of the box</i>;</li> <li>2. Memberikan pelayanan yang kreatif agar masyarakat nyaman dan puas;</li> <li>3. Memberikan ide-ide/ solusi, saran untuk kemudahan pelayanan;</li> <li>4. Menerima saran perbaikan dari pihak manapun;</li> <li>5. Mau menerima teknologi baru, terbuka terhadap kemajuan;</li> <li>6. Mau mengembangkan dan meningkatkan kemampuan diri.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaku/ pasif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>2. Anti Perubahan;</li> <li>3. Tidak mau keluar dari zona nyaman.</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>AKUNTABEL</b>	Kemampuan untuk melakukan aktifitas secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan Peraturan Perundangan-Undangan yang berlaku	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani masyarakat sesuai dengan SOP;</li> <li>2. Melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab masing-masing;</li> <li>3. Memberikan informasi yang bisa dipertanggungjawabkan;</li> <li>4. Menolak pemberian dalam bentuk apapun;</li> <li>5. Disiplin dan ikhlas dalam bekerja;</li> <li>6. Bersedia meminta maaf;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan informasi yang tidak jelas;</li> <li>2. Bekerja semaunya;</li> <li>3. Merusak sarana prasarana;</li> <li>4. Tidak memahami aturan;</li> <li>5. Menerima pemberian dalam bentuk apapun;</li> <li>6. Tidak disiplin dan menyalahgunakan jam kerja ;</li> <li>7. Mengintervensi petugas <i>front office</i> dihadapan masyarakat;</li> <li>8. Memandang rendah</li> </ol>

			7. Berpenampilan rapi dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.	dan mendominasi pekerjaan orang lain; 9. Mudah menyalahkan orang lain; 10. Lalai dalam mengenakan seragam, atribut dan perlengkapan dalam bekerja.
--	--	--	---	--

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI,**



**Drs. NIRWAN, M.E**

Pembina Utama Muda

NIP. 196702221985121001