

Standar Tingkat Layanan

KLiK Dukcapil

Service Level Agreement

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Grobogan

Versi 1.0 | Nomor : 000.8.3.4/968/DISDUKCAPIL/2026

Tanggal berlaku : 04 Mei 2026 | Penanggung jawab Kepala Disdukcapil Kab. Grobogan

SLA ini menjadi acuan penyelesaian permohonan administrasi kependudukan melalui KLiK Dukcapil, penyampaian informasi kepada pemohon, dan pemantauan tindak lanjut pengaduan. Target utama adalah penyelesaian dokumen dalam paling lama 1 × 24 jam SLA, dengan perhitungan waktu pada Senin sampai Jumat.

1 Tujuan dan ruang lingkup

Dokumen ini digunakan oleh pemohon, petugas pelayanan, pengelola pengaduan, dan pengelola aplikasi untuk memahami batas waktu, tanggung jawab, serta cara menilai pencapaian layanan. Jenis layanan dan persyaratan mengikuti layanan yang tersedia dan standar pelayanan masing-masing yang ditetapkan Disdukcapil.

Pengukuran dimulai dari status “Belum Verifikasi” terbaru dan berakhir pada status “Tercetak/Selesai” pertama setelahnya. Waktu pengiriman fisik atau perjalanan kurir berada di luar durasi penyelesaian dokumen ini dan harus diinformasikan tersendiri jika digunakan.

2 Ringkasan standar layanan

Unsur	Ketentuan
Target penyelesaian	Paling lama 24 jam SLA atau 86.400 detik.
Kalender pengukuran	Senin–Jumat pukul 00.00–24.00 WIB; Sabtu–Minggu tidak dihitung.
Awal dan akhir	“Belum Verifikasi” terbaru sampai “Tercetak/Selesai” pertama setelahnya.
Informasi bagi pemohon	Nomor registrasi, status proses, kebutuhan perbaikan, dan hasil pelayanan.
Pengaduan	Melalui menu Pengaduan; balasan petugas dan penyelesaian substansi dicatat terpisah.
Biaya dokumen	Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya.

SLA ini melengkapi standar pelayanan dan SOP tiap jenis layanan. Target 24 jam merupakan standar operasional dalam dokumen ini, bukan pernyataan bahwa seluruh jenis layanan memiliki tenggat hukum yang sama.

3 Ketentuan penghitungan waktu

Awal dan akhir pengukuran

Setiap nomor registrasi dihitung satu kali. Waktu awal menggunakan catatan “Belum Verifikasi” paling baru. Waktu akhir menggunakan catatan “Tercetak/Selesai” pertama setelah waktu awal tersebut. Penyelesaian dari pengajuan sebelumnya tidak dipasangkan dengan pengajuan ulang yang lebih baru.

Jika dua catatan memiliki waktu hingga detik yang sama, urutan ID catatan menjadi penentu. Cetak ulang setelah penyelesaian pertama tidak memperpanjang durasi SLA. Semua waktu menggunakan WIB atau Asia/Jakarta.

Kalender SLA

Seluruh 24 jam pada Senin–Jumat masuk hitungan; Sabtu dan Minggu bernilai nol. Kalender SLA adalah dasar pengukuran durasi, bukan pernyataan bahwa petugas bekerja atau melayani langsung selama 24 jam. Jam pelayanan petugas mengikuti jadwal resmi yang diumumkan.

Hari libur nasional dan cuti bersama yang jatuh pada Senin–Jumat masih dihitung dalam aturan versi ini. Pengecualiannya hanya diberlakukan setelah kalender libur ditetapkan, penghitungan aplikasi disesuaikan, dan perubahan diumumkan kepada pemohon.

Perbaikan dan pengajuan ulang

Status “Perlu Perbaikan” tidak otomatis menjeda hitungan. Bila pemohon mengirim ulang dan tercatat “Belum Verifikasi” baru, pengukuran dimulai dari pengajuan ulang itu. Riwayat sebelumnya tetap disimpan. Pengelola memantau pula waktu sejak pengajuan pertama dan jumlah pengajuan ulang agar pengalaman menunggu warga tetap terlihat.

Status awal baru hanya dicatat untuk kejadian pengajuan atau pengajuan ulang yang nyata; pengulangan status semata-mata untuk mengubah hasil SLA tidak diperkenankan.

Contoh perhitungan

Waktu mulai	Waktu selesai	Durasi SLA	Hasil
Senin 09.00	Selasa 09.00	24 jam	Sesuai
Jumat 10.00	Senin 10.00	24 jam	Sesuai
Jumat 10.00	Senin 10.00.01	24 jam 1 detik	Melewati
Sabtu 12.00	Senin 12.00	12 jam	Sesuai
Sabtu 12.00	Minggu 23.00	0 jam	Sesuai

Tepat 86.400 detik termasuk sesuai SLA. Perbandingan menggunakan detik sebelum pembulatan. Permohonan yang belum selesai dihitung sampai waktu pembaruan dashboard. Pasangan catatan yang hilang atau tidak valid ditandai untuk pemeriksaan, bukan diasumsikan patuh.

4 Proses pelayanan dan tanggung jawab

Tahap	Pelaksana	Tindakan dan bukti
Pengajuan	Pemohon	Memilih layanan, mengisi data, mengunggah persyaratan, dan menyimpan nomor registrasi.
Penerimaan	Aplikasi dan petugas	Mencatat pengajuan serta waktu status “Belum Verifikasi” secara konsisten.
Pemeriksaan	Verifikator	Memeriksa data dan berkas; menyampaikan kekurangan secara jelas bila perlu perbaikan.
Pemrosesan	Operator layanan	Memproses permohonan sesuai kewenangan dan memperbarui status yang benar.
Penyelesaian	Petugas berwenang	Mencatat “Tercetak/Selesai” setelah dokumen benar-benar selesai, lalu menyampaikan cara memperolehnya.
Pemantauan	Koordinator layanan	Memeriksa antrean dan keterlambatan; menetapkan tindakan serta penanggung jawab penyelesaian.

Kewajiban penyelenggara

Petugas memberikan layanan yang setara, memeriksa berkas secara cermat, menjaga data pemohon, dan menyampaikan perkembangan yang dapat dipahami. Informasi perbaikan menyebutkan berkas atau data yang harus diperbaiki beserta alasannya. Catatan pelayanan harus menggambarkan kejadian sebenarnya dan dapat ditelusuri.

Peran pemohon

Pemohon menyampaikan data yang benar, berkas yang terbaca, serta alamat kontak aktif; memantau status permohonan; dan melengkapi kekurangan yang diberitahukan. Pemohon berhak mengetahui alasan keterlambatan, mendapatkan penjelasan perbaikan, serta menyampaikan pengaduan tanpa perlakuan diskriminatif.

5 Gangguan dan keterlambatan

Apabila terjadi gangguan aplikasi, jaringan, layanan pusat, atau kendala penerbitan dokumen, petugas mencatat waktu kejadian, dampak, nomor registrasi terkait, tindakan pemulihan, dan penanggung jawab. Pemohon diberi penjelasan serta perkiraan penyelesaian yang diperbarui sesuai perkembangan.

Permohonan yang melewati 24 jam SLA ditandai dan diteruskan kepada koordinator layanan. Koordinator memastikan tindak lanjut, pembagian tugas, dan komunikasi kepada pemohon. Keterlambatan tetap tercatat dalam rekap; gangguan tidak otomatis menghapus, mengulang, atau menghentikan hitungan.

Biaya pengurusan dan penerbitan dokumen adalah gratis. Apabila tersedia layanan pengantaran pilihan, informasi biaya pihak pengantar, persetujuan pemohon, serta estimasi tiba disampaikan tersendiri sesuai ketentuan yang berlaku dan tidak menjadi syarat mendapatkan layanan adminduk.

6 Pengaduan dan tindak lanjut

Pemohon menyampaikan pengaduan melalui menu Pengaduan di KLiK Dukcapil dengan menyebutkan nomor registrasi bila terkait permohonan, masalah yang dialami, dan bukti yang diperlukan. Petugas menelaah pesan, memberikan jawaban, meneruskan masalah kepada penanggung jawab, serta menyampaikan hasil tindak lanjut.

Arti status pengaduan

Status	Dasar pencatatan
Belum ditindaklanjuti	Belum ada balasan admin setelah pesan warga terakhir yang menjadi acuan pada periode terpilih.
Ditindaklanjuti	Ada balasan admin kepada warga yang sama setelah pesan acuan. Ini menunjukkan respons, belum membuktikan masalah selesai.
Selesai secara substansi	Ada hasil penanganan dan bukti penyelesaian yang dicatat petugas. Status ini membutuhkan pencatatan kasus tersendiri.

Rekap percakapan menghitung satu warga sebagai satu percakapan pada periode terpilih, menggunakan pesan warga terakhir dalam periode tersebut. Balasan setelah akhir periode tetap dihitung sampai waktu pembaruan. Pesan yang hanya dibaca belum dianggap ditindaklanjuti. Jumlah percakapan tidak sama dengan jumlah tiket atau kasus pengaduan.

Usulan target respons awal adalah paling lama 1 × 24 jam SLA sejak pesan pengaduan diterima. Target ini memerlukan penetapan dan pengukuran waktu respons tersendiri sebelum dipublikasikan sebagai janji layanan; kartu sudah atau belum dibalas belum mengukur kepatuhan waktunya. Estimasi penyelesaian substansi disampaikan sesuai hasil penelaahan kasus.

7 Pemantauan dan evaluasi

Indikator	Cara membaca
Pendaftaran per layanan	Jumlah nomor registrasi menurut jenis layanan pada rentang tanggal daftar.
Selesai sesuai SLA	Pasangan catatan valid dengan durasi paling lama 24 jam.
Selesai melewati SLA	Pasangan catatan valid dengan durasi lebih dari 24 jam.
Kepatuhan SLA	Selesai sesuai SLA ÷ seluruh selesai terukur × 100 persen.
Antrean dan mutu data	Pisahkan proses dalam SLA, proses lewat SLA, belum dikirim, dibatalkan, dan catatan yang perlu diperiksa.
Tindak lanjut pengaduan	Jumlah percakapan sudah dibalas dan belum dibalas beserta jumlah pesan warga pada periode.

Jika belum ada penyelesaian terukur, persentase kepatuhan ditampilkan sebagai tanda kosong, bukan nol atau seratus persen. Permohonan yang masih diproses tidak masuk penyebut kepatuhan, tetapi wajib terlihat sebagai antrean.

8 Pengendalian dan penetapan

Koordinator layanan meninjau antrean setiap hari pelayanan. Pengelola menyusun evaluasi bulanan yang memuat kepatuhan per layanan, penyebab keterlambatan, tindak lanjut pengaduan, mutu catatan waktu, serta tindakan perbaikan dengan penanggung jawab dan target pelaksanaan.

Filter periode pendaftaran menggunakan tanggal daftar, sedangkan periode pengaduan menggunakan waktu pesan warga. Status penyelesaian dan balasan menggambarkan keadaan saat dashboard diperbarui, sehingga hasilnya dapat berubah sesudah akhir periode. Laporan resmi bulanan perlu menyimpan tanggal penarikan dan salinan hasil yang digunakan.

Rekap khusus KLiK menggunakan permohonan dari kanal KLiK. Jika basis data juga menyimpan layanan luring, pemetaan dan filter kanal harus dipastikan sebelum angka diberi label kinerja layanan daring. Dashboard operasional dapat tetap menampilkan semua kanal dengan label yang jelas.

Data rinci, termasuk nama pengadu dan nomor registrasi, hanya diakses oleh pemilik permohonan atau petugas sesuai kewenangannya. Halaman publik menampilkan ketentuan dan angka agregat; identitas warga, isi pengaduan, serta informasi teknis basis data tidak ditampilkan di sana.

Perubahan jenis layanan, kalender hari libur, titik awal penghitungan, atau target respons ditetapkan melalui revisi dokumen dan penyesuaian aplikasi. Setiap revisi mencantumkan versi serta tanggal berlaku. Riwayat layanan dan versi sebelumnya tetap disimpan untuk penelusuran.

Pengesahan

Dokumen berlaku setelah ditetapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan diselaraskan dengan standar pelayanan serta SOP yang berlaku. Penetapan mencakup ruang lingkup layanan, kalender SLA, dan ketentuan pengaduan.

Ditetapkan di Purwodadi

Pada tanggal 04 Mei 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Grobogan



INDARTININGSIH, S.Sos, MM

NIP. 19680429 199001 2 001

Rujukan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU Administrasi Kependudukan

PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Lampiran 1 Ringkasan untuk pemohon

Standar waktu layanan KLiK Dukcapil

Permohonan Anda ditargetkan selesai paling lama 1 × 24 jam SLA, dihitung sejak status “Belum Verifikasi” terbaru sampai dokumen berstatus “Tercetak/Selesai”. Siapkan persyaratan sesuai jenis layanan dan pantau perkembangan permohonan melalui akun Anda.

Cara menghitung waktu layanan

Waktu SLA dihitung sepanjang Senin–Jumat, pukul 00.00–24.00 WIB. Sabtu dan Minggu tidak dihitung. Sebagai contoh, pengajuan berstatus “Belum Verifikasi” pada Jumat pukul 10.00 mencapai batas 24 jam SLA pada Senin pukul 10.00. Kalender penghitungan ini berbeda dari jam kerja petugas.

Pada ketentuan versi ini, hari libur nasional dan cuti bersama yang jatuh Senin–Jumat masih masuk hitungan. Perubahan kalender penghitungan akan diumumkan pada halaman Standar Pelayanan dan SLA beserta tanggal berlakunya.

Jika berkas perlu diperbaiki

Baca catatan petugas dan lengkapi data atau berkas yang diminta. Status “Perlu Perbaikan” tidak otomatis menghentikan hitungan. Setelah pengajuan ulang tercatat sebagai “Belum Verifikasi”, waktu SLA dihitung dari pengajuan ulang terbaru tersebut. Riwayat pengajuan sebelumnya tetap tersedia untuk penelusuran.

Jika dokumen sudah selesai

Status “Tercetak/Selesai” menunjukkan dokumen telah selesai diproses. Ikuti petunjuk petugas untuk memperoleh dokumen Anda. Jika Anda memilih pengantaran, waktu perjalanan dan estimasi tiba diinformasikan terpisah dari waktu penyelesaian dokumen.

Jika permohonan melewati batas waktu

Gunakan menu Pengaduan dan cantumkan nomor registrasi serta kendala yang Anda alami. Petugas akan memeriksa proses layanan, menyampaikan penjelasan, dan memberitahukan tindak lanjut. Balasan petugas menunjukkan pengaduan telah direspons; hasil penyelesaian masalah akan dijelaskan secara terpisah.

Biaya dan perlindungan data

Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Laporkan permintaan imbalan melalui kanal pengaduan resmi. Jangan membagikan kata sandi atau kode OTP. Sampaikan dokumen pribadi hanya melalui kanal layanan resmi dan kepada petugas yang berwenang.

Akses informasi

Pilih Persyaratan untuk melihat berkas yang diperlukan, Permohonan untuk memantau pengajuan, dan Pengaduan untuk meminta penjelasan atau melaporkan kendala. Dokumen standar layanan yang telah disahkan tersedia pada halaman Standar Pelayanan dan SLA.

[KLiK Dukcapil Kabupaten Grobogan](#)

Lampiran 2 Penempatan informasi dalam aplikasi

Halaman utama yang direkomendasikan adalah “Standar Pelayanan dan SLA”, dapat dibuka sebelum login. Tempatkan tautannya pada menu Persyaratan dan pada beranda agar warga dapat mempelajari batas waktu sebelum mengajukan layanan. Teks ringkasan ditampilkan langsung sebagai halaman yang nyaman dibaca melalui ponsel.

Lokasi	Informasi yang ditampilkan	Akses
Persyaratan dan beranda	Tautan Standar Pelayanan dan SLA; ringkasan target, kalender, versi, tanggal berlaku, dan unduhan dokumen resmi.	Publik
Halaman tiap layanan	Persyaratan, produk layanan, biaya, serta waktu dan ketentuan yang berlaku untuk layanan tersebut.	Publik
Sebelum tombol kirim	Ringkasan waktu penyelesaian dan tautan ketentuan lengkap; mudah dibaca tanpa pop up berulang.	Pemohon
Detail Permohonan	Status, waktu mulai, batas SLA, durasi, catatan perbaikan, dan akses pengaduan terkait nomor registrasi.	Pemilik dan petugas
Pengaduan	Cara mengadu, bukti yang perlu disampaikan, waktu pesan dan respons, serta perkembangan penanganan.	Warga terkait dan petugas
Dashboard SLA	Rekap dan rincian untuk penanganan antrean, audit waktu, serta evaluasi layanan dan pengaduan.	Petugas berwenang

Bentuk dokumen yang ditampilkan

Sediakan ringkasan dalam HTML dan tombol “Unduh Standar Layanan” untuk PDF yang telah disahkan. Simpan Word sebagai dokumen induk yang dapat disunting pengelola. Tampilkan nomor versi dan tanggal berlaku yang sama pada halaman, file unduhan, dan konfigurasi pengukuran.

Pada ponsel, tautan SLA dapat ditempatkan dalam halaman Persyaratan tanpa menambah kepadatan navigasi bawah. Pada tampilan desktop, tautan yang sama dapat dicantumkan pada menu samping dan bagian bawah beranda. Gunakan satu halaman acuan agar perubahan ketentuan tidak berbeda antarbagian aplikasi.

Keselarasan dengan dashboard

Gunakan fungsi penghitungan yang sama untuk batas waktu pada detail permohonan dan rekap petugas. Bila log awal belum tersedia, tampilkan keterangan yang sesuai tanpa membuat perkiraan tanggal. Untuk pengaduan, nama warga ditampilkan kepada petugas berdasarkan akun pengirim; versi publik cukup menggunakan angka agregat.

Urutan penerapan yang disarankan adalah menetapkan dokumen, memeriksa kesesuaian kalender dan kanal data, menerbitkan halaman publik, lalu menambahkan ringkasan pada form dan detail permohonan. Pengumuman perubahan ketentuan menyebutkan versi serta tanggal mulai berlaku.