

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PENCATATAN SIPIL KOTA TERNATE  
NOMOR : 470/ 47/ SP –DUKCAPIL/ 2021  
TANGGAL : 6 DESEMBER 2021  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PENCATATAN KELAHIRAN

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu fungsi Administrasi Kependudukan sesuai amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah Penerbitan Pencatatan Kelahiran yang kemudian dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk itulah disusun suatu standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam hal Pencatatan Kelahiran.

## **B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Pencatatan Kelahiran

### **1. Persyaratan Pelayanan**

- 1.1. Surat Keterangan Kelahiran yaitu dari Rumah Sakit/ Puskesmas/ Fasilitas Kesehatan/ Dokter/ Bidan atau Surat Keterangan dari Nahkoda Kapal Laut/ Kapten Pesawat Terbang;
- 1.2. Buku Nikah/ Kutipan akta Perkawinan/ Bukti lain yang sah;
- 1.3. KK dimana penduduk terdaftar atau akan didaftarkan sebagai anggota keluarga;
- 1.4. Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/ keberadaan orang tuanya
- 1.5. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran Data Kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana No 2.1
- 1.6. Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana Nomor 2.2

### **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

- 2.1. WNI mengisi Formolir F-2.01;
- 2.2. Untuk Pelayanan secara offline/ tatap muka, persyaratan surat keterangan kelahiran yang diserahkan berupa fotocopy bukan asli (asli hanya diperlihatkan);
- 2.3. Dinas tidak menarik surat keterangan kelahiran asli;
- 2.4. Untuk Pelayanan Online/ Daring, persyaratan yang diScan/ difoto untuk diunggah harus aslinya;
- 2.5. WNI melampirkan Fotocopy KK untuk Verifikasi Data yang tercantum dalam Formolir F-2.01;
- 2.6. WNI tidak perlu melampirkan fotocopy KTP-el saksi, karena identitas saksi sudah tercantum dalam formolir F-2.01;
- 2.7. Dinas menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran

**3. Jangka Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian permohonan Pencatatan Kelahiran adalah paling lambat 24 jam terhitung sejak jam pendaftaran.

**4. Biaya/Tarif**

Tidak ada Biaya

**5. Produk Pelayanan**

Akta Kelahiran

**6. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan Melalui**

6.1.Loket Pelayanan Pengaduan dan Informasi/Customer Care;

6.2.WhatsApp : 0813 4184 1660

6.3.SMS Centre :

6.4.Kotak Saran/Pengaduan

6.5.Email : [dukcapiltte.godigital@gmail.com](mailto:dukcapiltte.godigital@gmail.com)

6.6.Facebook : [www.facebook.com/disdukcapilkotaternate](http://www.facebook.com/disdukcapilkotaternate)

6.7.Web : <http://dukcapil.ternatekota.go.id>

**7. Dasar Hukum**

- a. Undang-undang No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- b. Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan jo Undang-undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU No.23/2006
- c. Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomo 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- f. Peraturan Daerah Kota Ternate nomor 7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

**8. Sarana, Prasarana dan Fasilitas**

8.1. Areal Parkir Kendaraan Roda 2 dan Roda 4

8.2. Jalur Disabilitas

8.3. Kursi Roda

8.4. Ruang Tunggu

8.5. Kursi Tunggu

8.6. Ruang Perekaman

8.7. Ruang Operator

8.8. Ruang Laktasi

8.9. Ruang Bermain Anak

8.10. Raung Rapat

8.11. *Information Counter*

8.12. *Customer Service*

8.13. *Customer Care*

8.14. *Distribution Counter*

8.15. Komputer, Scanner dan Printer

8.16. Jaringan Internet

8.17. Toilet Pegawai Laki-laki/ perempuan

- 8.18. Toilet Pemohon
- 8.19. Pendingin Ruang (AC)
- 8.20. Smooking Area
- 8.21. Mushola

## **9. Kompetensi Pelaksana**

- 9.1. Petugas Informasi
  - a. Minimal Lulusan D3
  - b. Diutamakan PNS
  - c. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berpenampilan menarik
  - d. Mampu mengoperasikan computer
  - e. Memahami Peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan
  - f. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya
- 9.2. Petugas Pelayanan
  - a. Minimal Lulusan D3
  - b. Diutamakan PNS
  - c. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berpenampilan menarik
  - d. Mampu mengoperasikan computer
  - e. Memahami Peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan
  - f. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya
- 9.3. Operator
  - a. Minimal lulusan SLTA/Sederajat
  - b. Mampu mengoperasikan computer
  - c. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya
- 9.4. Petugas Pengambilan
  - a. Minimal lulusan SLTA/Sederajat
  - b. Mampu mengoperasikan computer
  - c. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya

## **10. Pengawasan Internal**

- 10.1 Dilakukan oleh atasan langsung;
- 10.2 Konsisten dalam memberikan sanksi;
- 10.3 Dilakukan secara berkala.

## **11. Jumlah Pelaksana**

- 11.1. 1(satu) orang Pejabat Struktural Eselon III
- 11.2. 1(satu) orang Pejabat Struktural Eselon IV
- 11.3. 2 (dua) orang Petugas Pelayanan
- 11.4. 6 (enam) orang Operator

## **12. Jaminan Pelayanan**

- 12.1 Kepastian waktu pelayanan Penerbitan Akta kelahiran
- 12.2 Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan Akta kelahiran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 12.3 Sistem Pelayanan yang terintegrasi secara online dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) secara terpusat;
- 12.4 Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pegawai



yang santun, terampil, cepat tanggap, berempati tinggi dan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kode etik Pegawai Negeri Sipil.

### 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- 13.1. Akta Kelahiran menggunakan kode QR (Quick Response) dengan TTE (Tanda Tangan Elektronik) tersertifikasi untuk melengkapi keabsahan dan keamanan Dokumen dan dicetak dengan kertas A4 tebal 80gram serta diberikan file PDF kepada pemohon sehingga bisa dicetak secara mandiri oleh pemohon;
- 13.2. Keselamatan dan Kenyamanan pelayanan melalui petugas pelayanan yang tentunya bebas dari praktek percaloan dan pungutan liar.

### 14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan mengukur penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun sekali.

Jabatan	Paraf
Ka. Bidang Capil	
Ka. Bidang Dafduk	

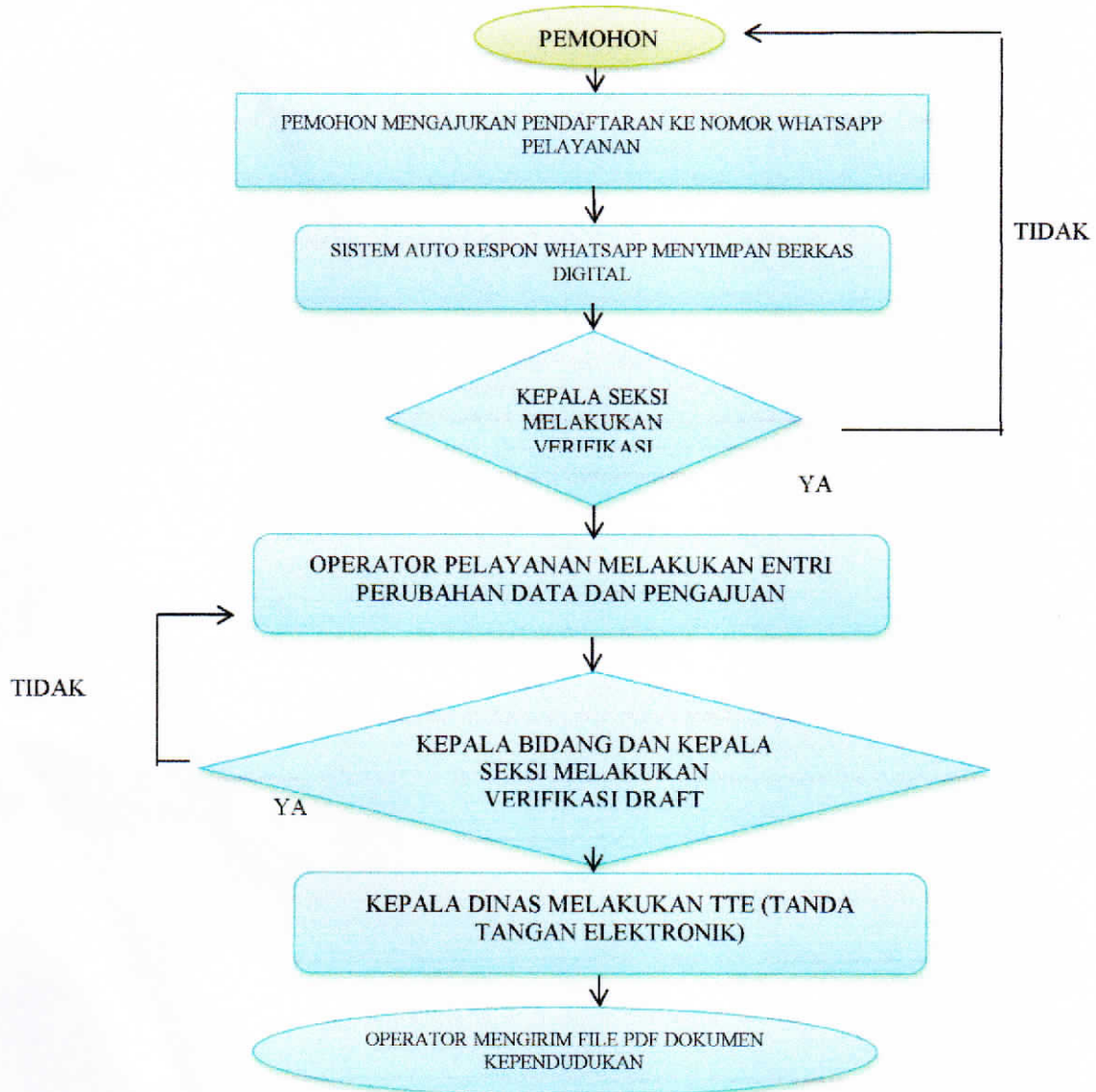
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Ternate



**RUKMINI A. RAHMAN, SE.MSi**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19680904 199302 2 005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PENCATATAN SIPIL KOTA TERNATE  
NOMOR : 470/ 47/ SP –DUKCAPIL/ 2021  
TANGGAL : 6 DESEMBER 2021  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PENCATATAN KELAHIRAN

### ALUR PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN



Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Ternate

**RIUKMINI A. BAHMAN, SE.MSI**

PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19680904 199302 2 005