

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIIL KOTA TERNATE  
NOMOR : 470/ 47 / SP –DUKCAPIL/ 2021  
TANGGAL : 6 DESEMBER 2021  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PENCATATAN PEMBATALAN AKTA

## **A. PENDAHULUAN**

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

## **B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Pencatatan Pembatalan Akta.

### **1. Persyaratan Pelayanan**

- 1.1. Fotocopi salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
- 1.2. Kutipan Akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan; dan
- 1.3. Fotocopi KK

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

- 2.1. WNI/OA mengisi formolir F-2.01;
- 2.2. Fotocopi KK diperlukan untuk Verifikasi data yang tercantum dalam formolir F-2.01;
- 2.3. Dinas tidak menarik salinan putusan pengadilan asli
- 2.4. Tidak perlu KTP-el saksi, ayah atau ibu atau wali (bagi anak dibawah umur) karena identitasnya sudah tercantum dalam formolir F-2. 01;
- 2.5. Dinas membuat catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil dan mencabut kutipan akta pencatatan sipil sesuai dengan putusan pengadilan.

### **3. Jangka Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian permohonan Penerbitan Pembatalan Akta adalah paling lama 24 jam terhitung sejak jam pendaftaran.

### **4. Biaya/Tarif**

Tidak ada Biaya

### **5. Produk Pelayanan**

Pencatatan Pembatalan Akta

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

- 6.1. Loker Pelayanan Pengaduan dan Informasi/ Customer Care;
- 6.2. WhatsApp : 0813 4184 1660
- 6.3. SMS Centre :

- 6.4. Kotak Saran/Pengaduan  
6.5. Email : dukcapilte.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 Adminisrasi 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 Ruangan (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 Pencatatan Pembatalan akta
- 12.2. Kepastian Biaya Pelayanan Pencatatan Pembatalan Akta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 12.3. Sistem Pelayanan yang terintegrasi secara online dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) 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. Pembatalan Akta dicetak dengan kertas A4 tebal 80gram dengan menggunakan kode QR (Quick Response) untuk melengkapi keabsahan dan keamanan Dokumen serta diberikan file 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 Capi	
Ka. Bidang Dafduk	

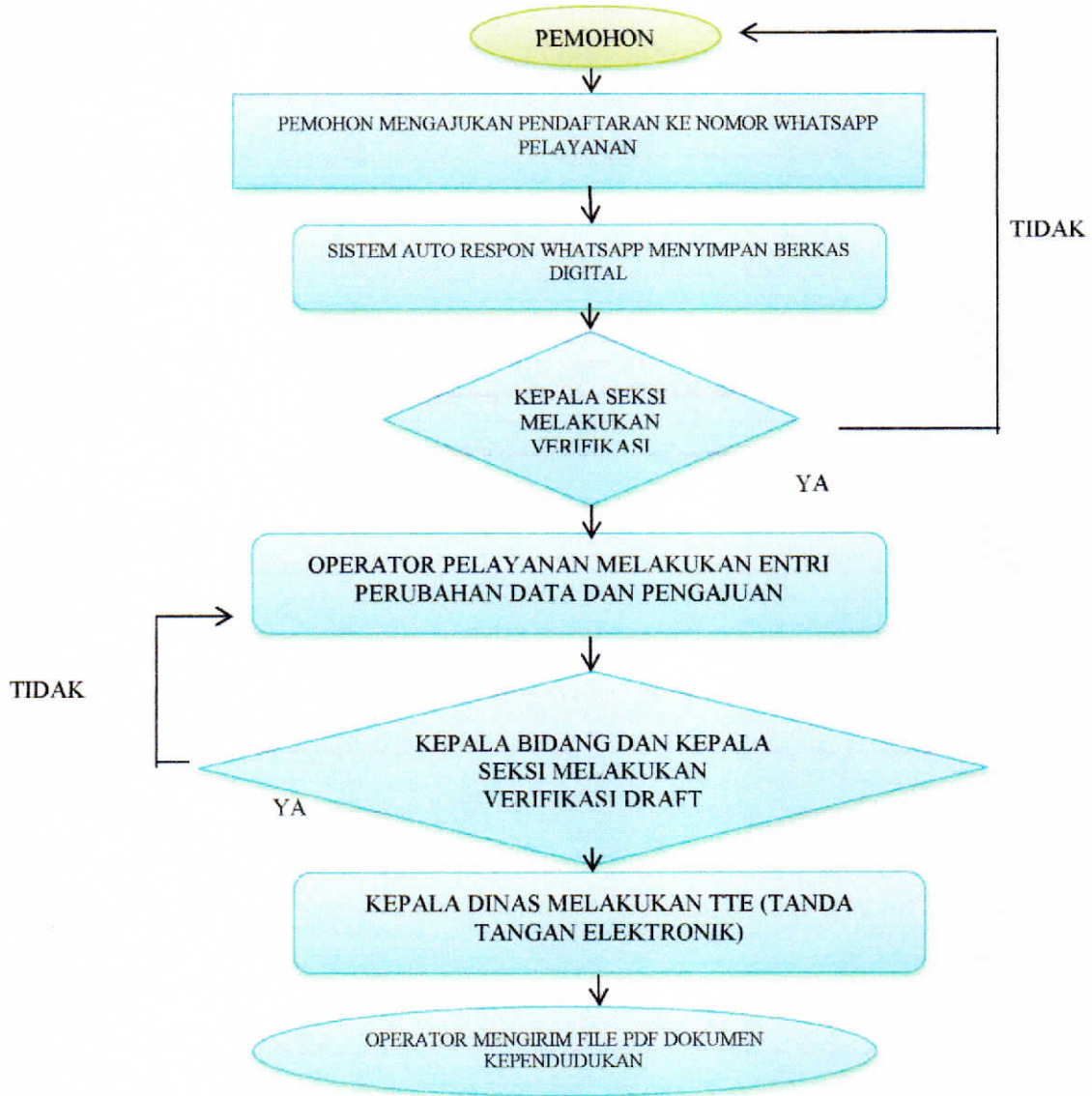
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Ternate



**RUKMİNIA. 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 PEMBATALAN AKTA

**ALUR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN AKTA**



Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Ternate

**RUKMUNI A. RAHMAN, SE.MSI**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19680904 199302 2 005