

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA TERNATE  
Nomor : 470/ 47/ SP –DUKCAPIL/ 2021  
Tanggal : 6 DESEMBER 2021  
Tentang : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PENCATATAN PEMBATALAN  
PERKAWINAN

## 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 Perkawinan.

## B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan

### 1. Persyaratan Pelayanan

- 1.1 Salinan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap;
- 1.2 Kutipan akta Perkawinan;
- 1.3 KTP – el asli; dan
- 1.4 KK asli;

### 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. WNI melampirkan Fotocopy KK untuk Verifikasi Data yang tercantum dalam Formolir F-2.01 serta untuk melakukan perubahan data (status perkawinan kembali sebelumnya)
- 2.4. Untuk Pelayanan Online/ Daring, persyaratan yang diScan/ difoto untuk diunggah harus aslinya;
- 2.5. Tidak perlu melampirkan Fotocopy Ktp –el 2 saksi kerana identitasnya sudah tercantum dalam formolir F-2.01
- 2.6. Dinas menarik kutipan Akta Perkawinan asli, KK asli dan KTP \_el asli yang lama
- 2.7. Dinas memusnahkan KTP-el asli yang lama
- 2.8. Dinas menerbitkan surat keterangan pembatalan perkawinan, KTP-el dan KK baru dengan Status Perkawinan yang sudah dimutakhirkan datanya
- 2.9. WNI melampirkan Fotocopy KK untuk Verifikasi Data yang tercantum dalam Formolir F-2.01;
- 2.10. Ukuran pas foto 4x6 suami dan istri sebanyak 1 lembar
- 2.11. Dinas menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan, KTP-el dengan status kawin dan KK yang sudah dimutakhirkan datanya;

**3. Jangka Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian permohonan Pencatatan Pembatalan Perkawinan adalah paling lambat 24 jam sejak jam pendaftaran.

**4. Biaya/Tarif**

Tidak ada Biaya

**5. Produk Pelayanan**

**Akta Pembatalan Perkawinan**

**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 : [dukcapilte.godigital@gmail.com](mailto: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 Nomor 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 Ruang 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 Perkawinan
- 12.2 Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan Akta Pembatalan Perkawinan 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 Akta Pembatalan Perkawinan menggunakan kode QR (Quick Response) 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



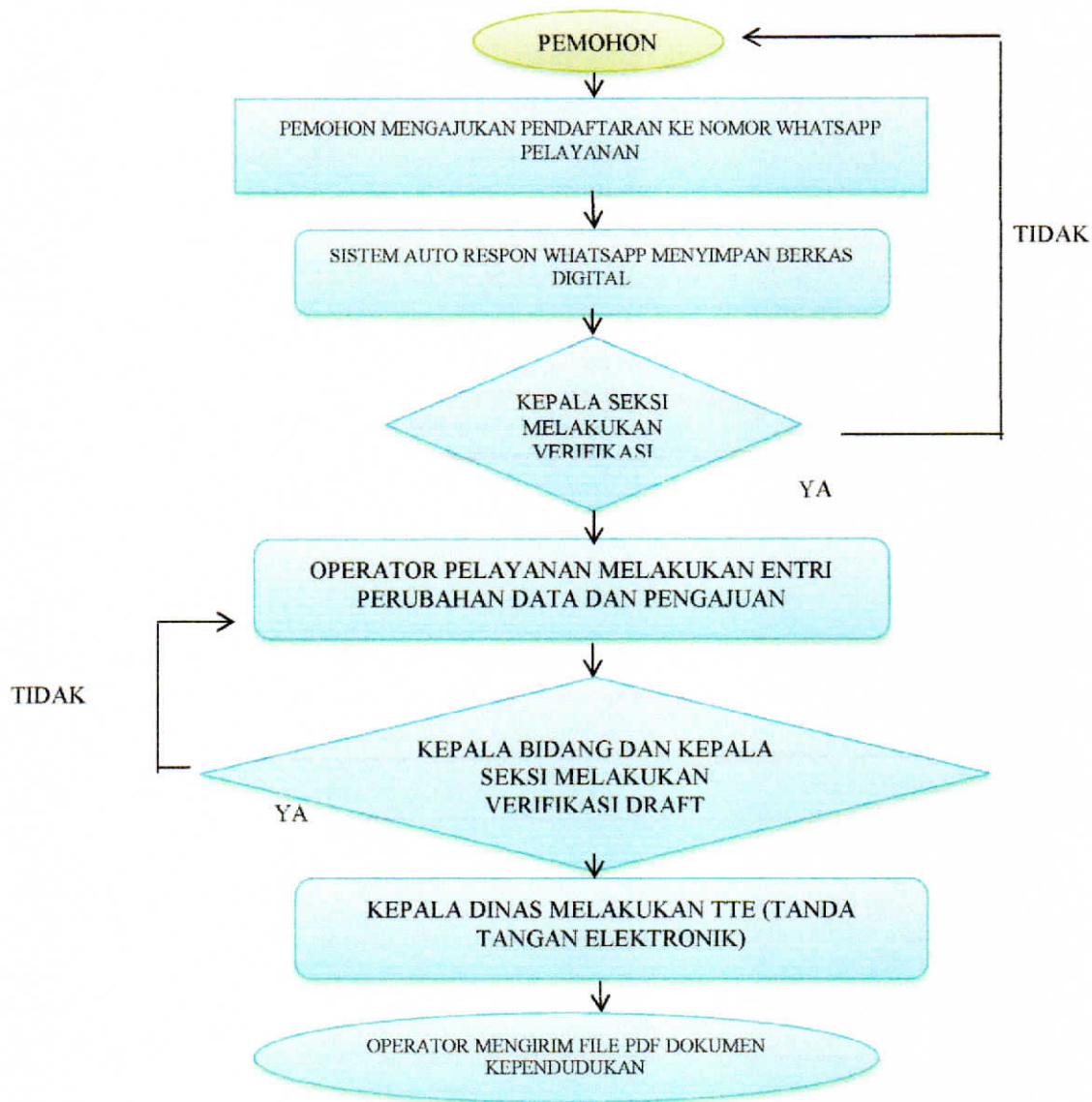
**RUKMINI A. RAHMAN, SE.MSi**

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 PEMBATALAN  
PERKAWINAN

**ALUR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN**



Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Ternate

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