

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 PERUBAHAN NAMA

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 Perubahan Nama.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama.

1. Persyaratan Pelayanan

- 1.1. Fotocopi salinan Penetapan Pengadilan Negeri;
- 1.2. Kutipan Akat Pencatatan Sipil
- 1.3. KK
- 1.4. KTP –el; dan
- 1.5. Dokumen perjalanan bagi OA

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. Fotocopi salinan Penetapan Pengadilan Negeri
- 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 perubahan nama lainnya pada register akta Pencatatan sipil dan Kutipan Akta Pencatatan sipil;

3. Jangka Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Tidak ada Biaya

5. Produk Pelayanan

Akta Perubahan Nama

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
- 6.6.Facebook : 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 Penerbitan Akta Perubahan Nama
- 12.2. Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan Akta Perubahan Nama 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 Perubahan Nama 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



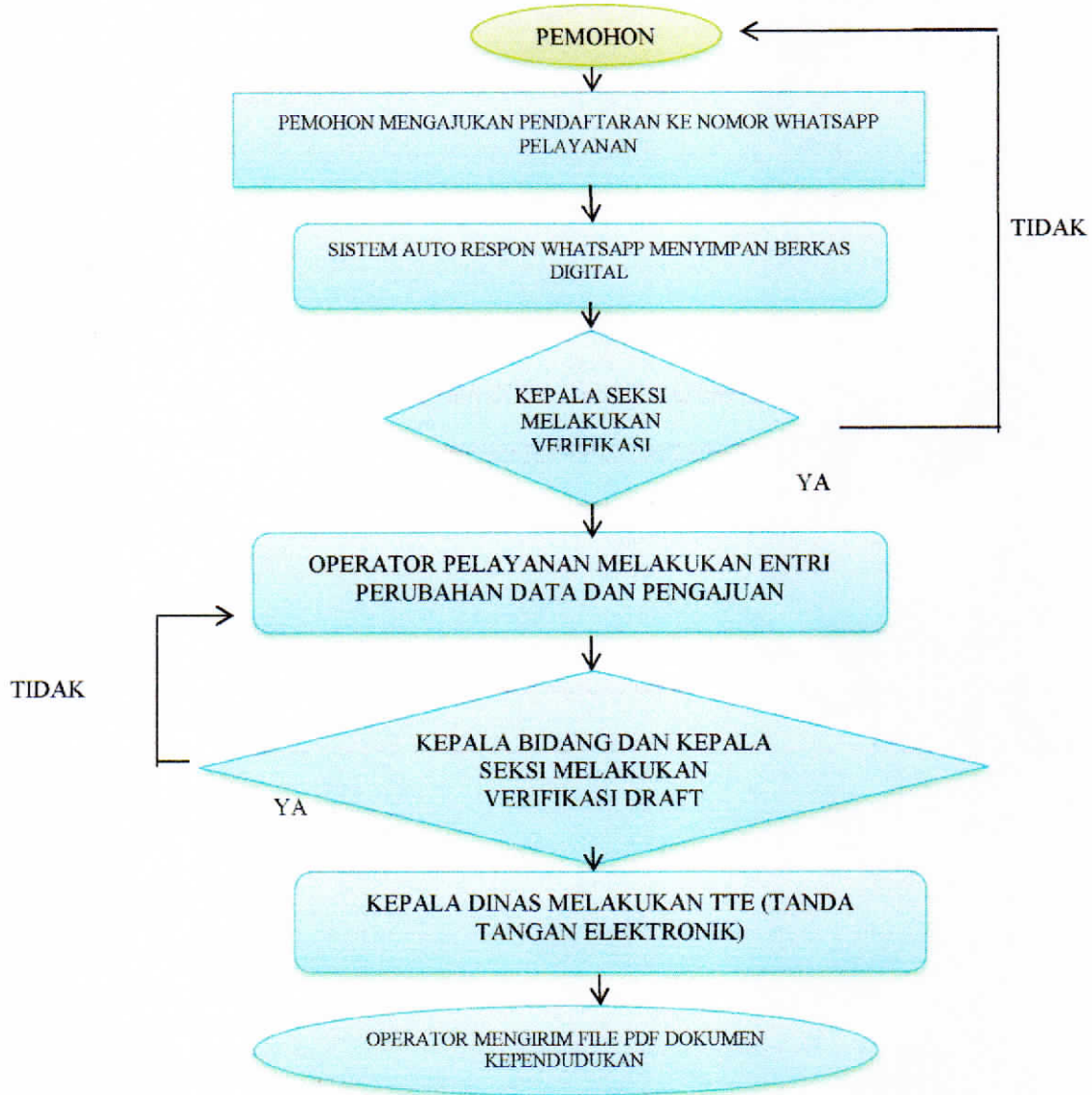
RUKMINI A. RAHMAN, SE.MSi

PEMBINA UTAMA MUDA

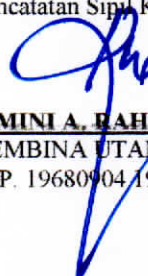
NIP. 19680904 199302 2 005

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

ALUR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA



Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Ternate


RUKMINI A. RAHMAN, SE.MSI
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196809041993022005