

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KOTA TERNATE

NOMOR : 470/ 47 / SP – DAFDUK/ 2021

TANGGAL : 6 DESEMBER 2021

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PENERTIBAN KTP-ELEKTRONIK.

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 Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan KTP Elektronik

Penerbitan KTP – el Baru untuk WNI

1. Persyaratan Pelayanan

- 1.1. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin atau pernah kawin; dan
- 1.2. Fotocopi KK
(Pasal 15 Perpres 96/2018)

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 2.1. Penduduk mengisi Formolir F-1.02;
- 2.2. Penduduk melampirkan fotocopi KK; dan
- 2.3. Dinas menerbitkan KTP - el baru.

Penerbitan KTP – el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang untuk WNI

1. Persyaratan Pelayanan

- 1.1 SKP (jika terjadi pindah datang);
- 1.2 KTP-el lama dan surat keterangan / bukti perubahan peristiwa penting (jika terjadi perubahan data);
- 1.3 KTP-el rusak (jika KTP-el rusak); dan
- 1.4 Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang)
(Pasal 15 Perpres 96/ 2018)

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 2.1 Penduduk mengisi F.1.02;
- 2.2 Penduduk Melampirkan ;
 - a. SKP (jika permohonan karena pindah datang antar Kab/Kota
 - b. KTP-el dan fotocopi surat keterangan /bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (jika perubahan data)
 - c. Ktp-el rusak (jika ktp-el rusak); dan
 - d. Surat kehilangan dari kepolisian (jika permohonan karena KTP-el hilang)
- 2.3 Dinas menarik KTP-el lama (jika perubahan data)
- 2.4 Dinas menerbitkan KTP-el Baru

- 2.5 Dinas memusnahkan KTP- el lama
- 3. Jangka Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian permohonan Penerbitan KTP - Elektronik adalah paling lambat 24 jam terhitung sejak jam pendaftaran.
- 4. Biaya/Tarif**
Tidak ada Biaya
- 5. Produk Pelayanan**
KTP - Elektronik
- 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 KTP-Elektronik;
- 12.2 Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan KTP-Elektronik 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

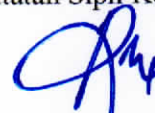
- 13.1. Ktp-el dicetak menggunakan blangko yang di lengkapi chip untuk penyimpanan data dan terintegrasi dengan Nik yang merupakan identitas tunggal penduduk. Sehingga terjamin keabsahan dan keamanannya dan berlaku seumur hidup.
- 13.2. Keselamatan dan Kenyamanan pelayanan melalui petugas pelayanan yang 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 Dafduk	
Ka. Bidang Capil	

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Ternate



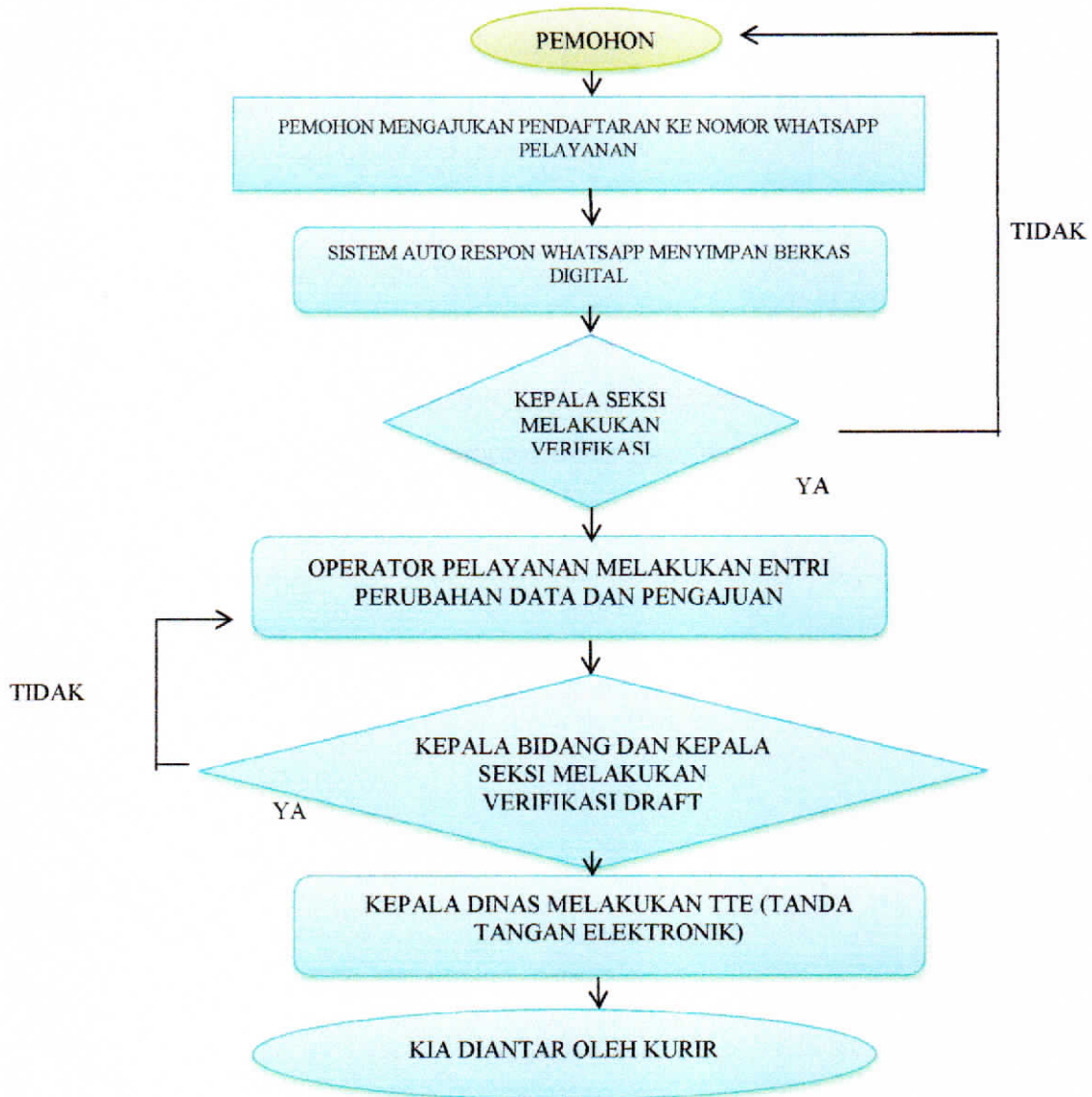
RUKMINIA. RAHMAN, SE.MSi

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
PENERBITAN KTP - ELEKTRONIK

ALUR PELAYANAN PENERBITAN KTP - ELEKTRONIK



Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Ternate


RUKMINIA. RAHMAN, SE, MSi
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19680904 199302 2 005