

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA TERNATE  
NOMOR : 470/ 47 / SP – DAFDUK/ 2021  
TANGGAL : 6 DESEMBER 2021  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PENCATATAN BIODATA WNI

## **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 Biodata WNI.

## **B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Pencatatan Biodata WNI

### **1. Persyaratan Pelayanan**

- 1.1. Surat Pengantar (asli) dari RT dan RW atau yang disebut dengan nama lain;
- 1.2. Fotocopi Dokumen atau bukti peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting; dan
- 1.3. Fotocopi bukti pendidikan terakhir (Pasal 4 Perpres 96/2018);

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

- 2.1. WNI mengisi Formolir F-2.01;
- 2.2. WNI menyerahkan surat pengantar RT dan RW (tidak diperlukan bagi anak yang baru lahir dengan orang tua yang sudah terdaftar dalam daftar Kependudukan);
- 2.3. WNI menyerahkan fotocopi dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (seperti paspor, surat keterangan lahir dari Rumah sakit/ puskesmas/ klinik);
- 2.4. WNI menyerahkan fotocopi bukti pendidikan terakhir (ijazah);
- 2.5. Apabila point 3 dan 4 tidak dimiliki, maka WNI mengisi formolir/ pernyataan tidak memiliki dokumen kependudukan;
- 2.6. WNI menyerahkan surat pernyataan (asli) tidak keberatan tidak keberatan dari pemilik rumah apabila menumpang kk, meyewa rumah, kontrak dan kosan;
- 2.7. Dinas menerbitkan Biodata. Dalam hal biodata diminta oleh pemohon. Dinas memberikan Biodatanya.

Catatan :

Untuk Pelayanan Online/ Daring, persyaratan yang diScan/ difoto untuk diunggah harus aslinya;

**3. Jangka Waktu Penyelesaian**

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

**4. Biaya/Tarif**

Tidak ada Biaya

**5. Produk Pelayanan**

Biodata WNI

**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

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 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 Pencatatan Biodata WNI
- 12.2 Kepastian Biaya Pelayanan Pencatatan Biodata WNI sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 12.3 Sistem Pelayanan yang terintegrasi secara online dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) 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. Biodata WNI 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.

<b>Jabatan</b>	<b>Paraf</b>
Ka. Bidang Dafduk	
Ka. Bidang Capil	

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Ternate



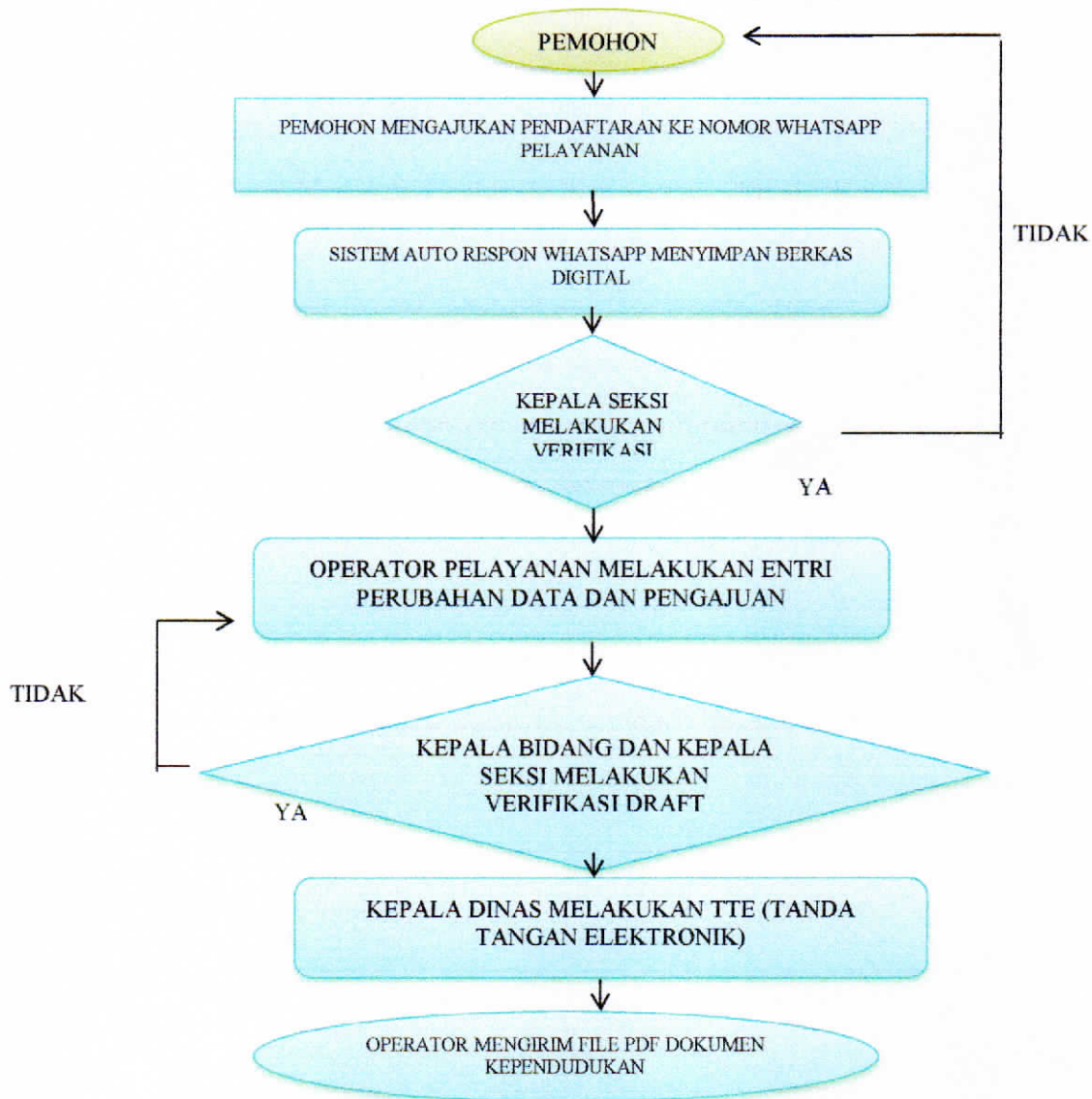
**RUKMUNI A. RAHMAN, SE.MSi**

PEMBINA UTAMA MUDA

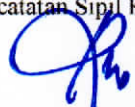
NIP. 19680904 199302 2 005

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

### ALUR PELAYANAN PENCATATAN BIO DATA



Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Ternate

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