

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL
NOMOR : 470/ 47 / SP – DAFDUK/ 2021
TANGGAL : 6 DESEMBER 2021
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN KARTU KELUARGA.

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 Kartu Keluarga.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan

Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru

1. Persyaratan Pelayanan

- 1.1. Fotocopi buku nikah/ kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;
dan;
(Pasal 11 ayat (1) Perpres 96/2018)
- 1.2. SPTJM perkawinan/ perceraian belum tercatat (F-1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian;
(Pasal 10 ayat (2) Permendagri 108/2019)

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 2.1. Penduduk mengisi Formolir F-1.02;
- 2.2. Penduduk menyerahkan fotocopi buku nikah/kutipan akta perceraian atau menyerahkan SPTJM perkawinan/ perceraian ditandatangani kedua pihak apabila tidak memiliki buku nikah;
- 2.3. Saksi yang dipersyaratkan tidak perlu melampirkan fotocopi KTP
- 2.4. Dinas menerbitkan KK baru.

Catatan :

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

Penerbitan Kartu keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (Kematian Kepala Keluarga)

1. Persyaratan Pelayanan

- 1.1 Fotokopi Akta Kematian ; dan
(Pasal 10 ayat (3) Permendagri 108/ 2019)
- 1.2 Fotocopi KK lama

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 2.1 Penduduk mengisi F.1.02;
- 2.2 Melampirkan fotocopi akta kematian jika kepala keluarga meninggal;
- 2.3 Melampirkan fotocopi KK lama;

- 2.4 Dalam hal seluruh anggota keluarga masih berusia dibawah umur maka diperlukan kepala keluarga yang telah dewasa.Solusinya ada saudara yang bersedia pindah menjadi kepala keluarga dalam keluarga ini atau anak – anak dimaksud dititipkan pada kartu keluarga saudaranya yang terdekat dengan membuat surat pernyataan menjadi wali; dan
- 2.5 Dinas menerbitkan KK Baru

Catatan :

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

Penerbitan Kartu keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (satu) Alamat

1 Persyaratan Pelayanan

- 1.1 Fotokopi KK lama; dan
- 1.2 Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el.
(Pasal 10 ayat (4) Permendagri 108/ 2019)

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 2.1 Penduduk mengisi F.1.02;
- 2.2 Penduduk melampirkan fotocopi buku nikah atau akta pernikahan atau perceraian;
- 2.3 Penduduk melampirkan KK lama; dan
- 2.4 Dinas menerbitkan KK baru

Catatan :

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

Penerbitan Kartu keluarga Karena Perubahan Data

1. Persyaratan Pelayanan

- 1.1 Fotokopi KK lama; dan
- 1.2 Fotocopi surat keterangan/ bukti perubahan peristiwa kependudukan (cth: Pasor,SKPWNI) dan Peristiwa Penting.

Catatan:

Peristiwa kependudukan yang dimaksud adalah Pindah Penduduk Dalam NKRI atau antar Negara (Pasal 12 Perpres 96/ 2018)

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 2.1 Penduduk mengisi F.1.02;
- 2.2 Penduduk melampirkan KK lama; dan
- 2.3 Penduduk mengisi F-1.06 karena perubahan elemen data;
- 2.4 Penduduk melampirkan Fotocopi bukti peristiwa kependudukan atau peristiwa penting
- 2.5 Penduduk melampirkan surat pernyataan pengasuhan jika pindah KK dan surat pernyataan bersedia menampung dari kepala keluarga KK yang ditumpangi khusus pindah datang bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun; dan
- 2.6 Dinas menerbitkan KK Baru

Catatan :

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

Penerbitan Kartu keluarga Karena Hilang/ Rusak

1. Persyaratan Pelayanan

- 1.1 Surat keterangan hilang dari kepolisian atau Kk yang rusak;
- 1.2 Fotocopi KTP –el; dan
- 1.3 Fotocopi kartu Izin Tinggal Tetap (untuk OA)
(Pasal 13 Perpres 96/ 2018).

2.Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 2.1 Penduduk mengisi F.1.02 dan tidak perlu melampirkan fotocopi KK karena Nik telah diisi di F-1.02; dan
- 2.2 Penduduk menyerahkan dokumen KK yang rusak/ surat keterangan kehilangan dari kepolisian kepada Dinas untuk digantikan dengan yang baru;

Catatan :

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

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian permohonan Penerbitan Kartu Keluarga adalah paling lambat 24 jam terhitung sejak jam pendaftaran.

4. Biaya/Tarif

Tidak ada Biaya

5. Produk Pelayanan

Kartu Keluarga

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/disdukcapilkotatemate
- 6.7.Web : <http://dukcapil.tematekota.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 Perckaman
- 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 kartu keluarga;
- 12.2 Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga 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

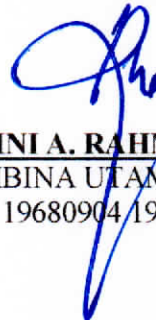
- 13.1. Kartu Keluarga menggunakan kode QR (Quick Response) dengan TTE (Tanda Tangan Elektronik) tersertifikasi untuk melengkapi keabsahan dan keamanan Dokumen dan dicetak dengan kertas A4 tebal 80gram serta diberikan file PDF kepada pemohon sehingga bisa dicetak secara mandiri oleh pemohon;
- 13.2. 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.

Jabatan	Paraf
Ka. Bidang Dafduk	
Ka. Bidang Capi	

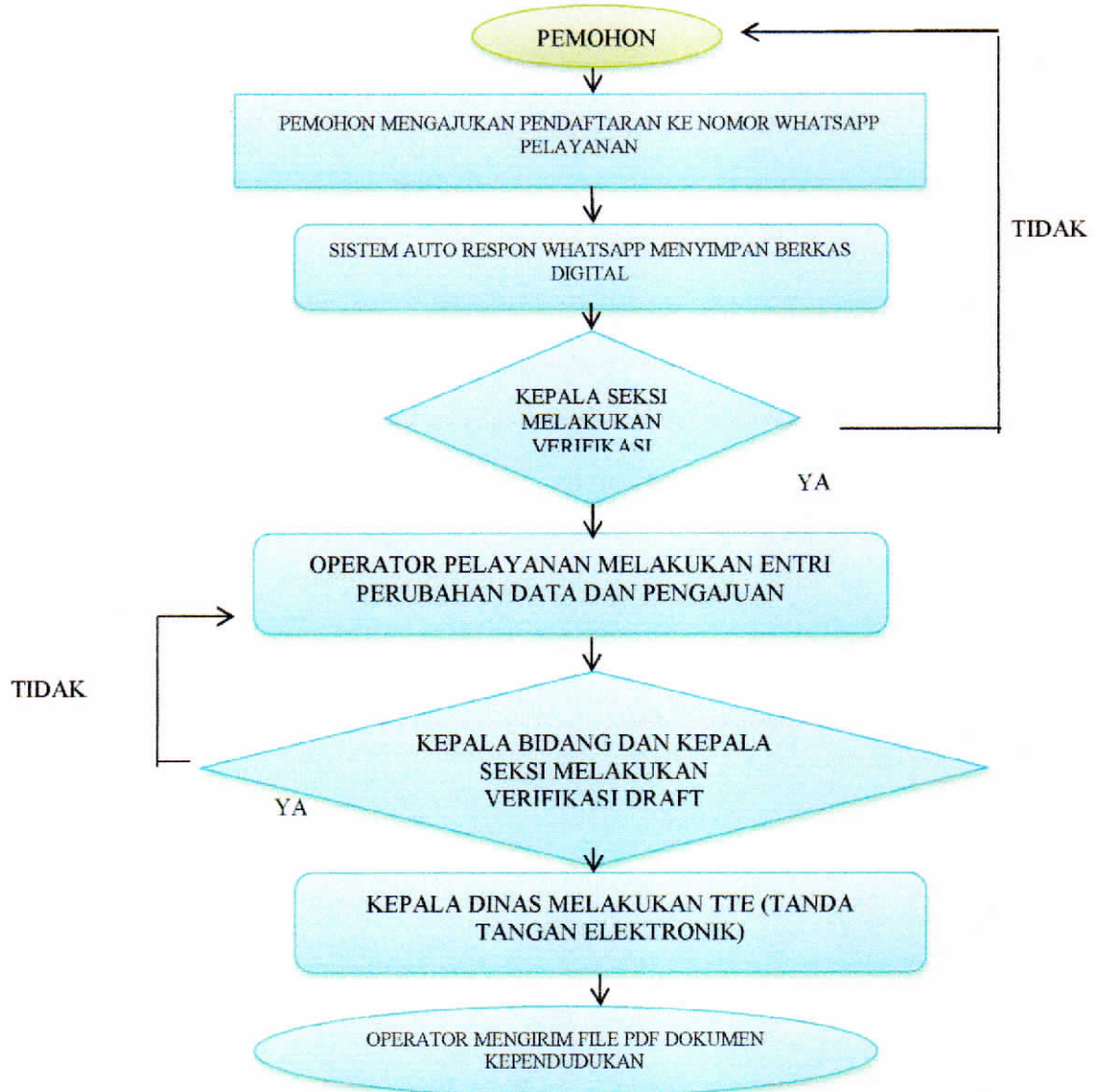
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Ternate



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
PENERBITAN KARTU KELUARGA

ALUR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA



Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Ternate


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