

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIK KOTA TERNATE  
NOMOR : 470/ 47 / SP – DAFDUK/ 2021  
TANGGAL : 6 DESEMBER 2021  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

## **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 Identitas Anak (KIA).

## **B. STANDAR PELAYANAN**

### **Jenis pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)**

#### **Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru**

##### **1. Persyaratan Pelayanan**

- 1.1. Fotocopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya;
- 1.2. KK asli orang tua/ wali; dan
- 1.3. Ktp-el asli kedua orang tua /wali  
(Pasal 3 ayat (2) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari)

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

- 2.1. Penduduk mengisi F.1.02, Penduduk tidak perlu menyerahkan KTP-el orang tuanya, karena sudah mengisi F.1.02;
- 2.2. Penduduk melampirkan Fotocopi kutipan akta kelahiran; dan
- 2.3. Dinas menerbitkan KIA Baru

#### **Catatan :**

- a. Masa berlaku KIA baru untuk anak kurang dari 5 tahun adalah anak berusia 5 tahun.
- b. Masa berlaku KIA untuk anak berusia 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari  
(Pasal 7 Permendagri 2/2016)
- c. Untuk pelayanan online/daring, persyaratan yang discan/unggah aslinya.

#### **Penerbitan Kartu Identitas Anak kondisi hilang/rusak dan pindah datang;**

##### **1. Persyaratan Pelayanan**

- 1.1. Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (Untuk KIA hilang);  
(Pasal 4 Permendagri 2/ 2016)
- 1.2 Melampirkan KIA rusak (Untuk KIA rusak);  
(Pasal 5 Permendagri 2/ 2016)

- 1.3 Melampirkan SKDLN orang tuanya (Untuk anak WNI yang baru datang dari luar negeri)  
SKDLN dicatatkn dalam database tidak diterbitkan ; dan  
(Pasal 3 ayat (4) Permendagri 2/2016)
- 1.4 Melampirkan SKP (Untuk penggantian kerana pindah datang dalam wilayah NKRI)  
(Pasal 6 Permendagri 2/2016)

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

- 2.1 Pemohon mengisi F-1.02 pemohon tidak perlu menyerahkan KTP-el orang tua, karena sudah mengisi F-1.02
- 2.2 Pemohon melampirkan asli surat kehilangan kepolisian (jika KIA hilang)
- 2.3 Pemohon melampirkan KIA rusak (jika KIA rusak);
- 2.4 Pemohon melampirkan SKDLN orang tuanya (Untuk anak WNI baru datang dari luar negeri);
- 2.5 Pemohon melampirkan SKP (Untuk penggantian karena pindah dalam wilayah NKRI); dan
- 2.6 Dinas menerbitkan KIA Baru
- 2.7 Dinas memusnahkan KIA lama

Catatan :

- d. Masa berlaku KIA baru untuk anak kurang dari 5 tahun adalah anak berusia 5 tahun.
- e. Masa berlaku KIA untuk anak berusia 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari  
(Pasal 7 Permendagri 2/2016)
- f. Untuk pelayanan online/daring, persyaratan yang discan/unggah aslinya.

## **3. Jangka Waktu Penyelesaian**

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

## **4. Biaya/Tarif**

Tidak ada Biaya

## **5. Produk Pelayanan**

Kartu Identitas Anak (KIA)

## **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/disdukcapilkotaternote](http://www.facebook.com/disdukcapilkotaternote)
- 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 Kartu Identitas Anak (KIA);
- 12.2 Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) 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 Pelayana**

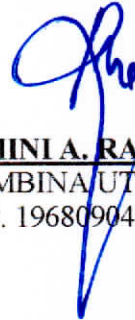
- 13.1. KIA dicetak menggunakan blangko yang di lengkapi chip untuk penyimpanan data, dan terintegrasi dengan Nik yang merupakan identitas tunggal penduduk. Sehingga terjamin keabsahan dan keamanannya
- 13.2. Keselamatan dan Kenyamanan pelayanan melalui petugas pelayanan yang tentunya bebas dari praktek 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	

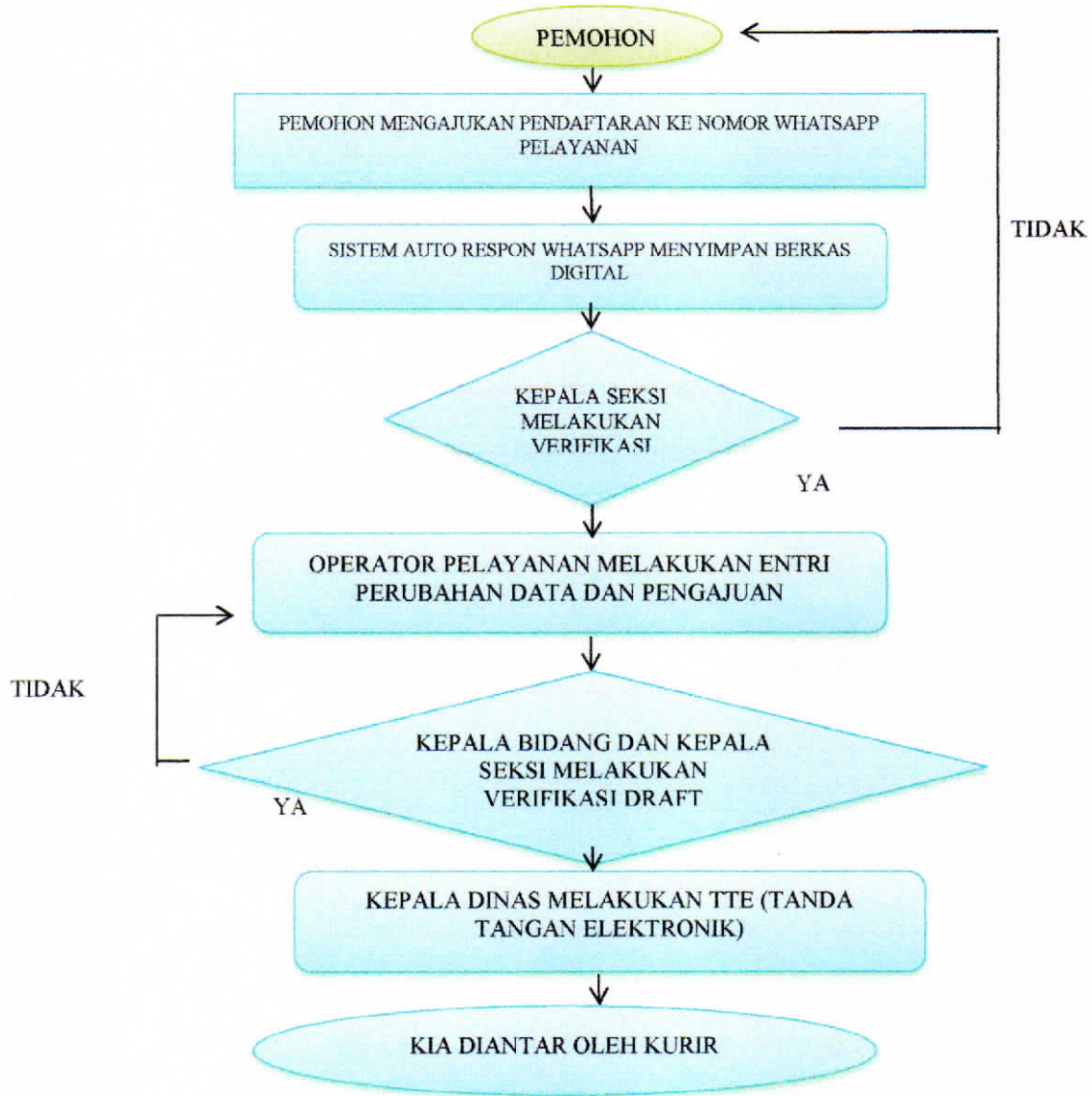
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Ternate



**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 KARTU IDENTITAS  
ANAK (KIA)

**ALUR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)**



Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Ternate

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