

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas  
Kependudukan dan Penacatatan  
Sipil Kota Ternate  
Nomor : 400.12/705/SK/DUKCAPIL/2025  
Tanggal : 02 September 2025  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan  
Penerbitan Akta Kematian

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu fungsi Administrasi Kependudukan sesuai amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah Penerbitan Akta Kematian yang kemudian dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk itulah disusun suatu standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam hal Penerbitan Akta Kematian.

## **B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran

### **1. Dasar Hukum**

- a. Undang-undang Nomor. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan
- b. Perpres Tahun 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- c. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi kependudukan (JDIH BPK RI)
- d. Permendagri Nomor 104 tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi kependudukan
- e. Permendagri 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi kependudukan Secara Daring
- f. Permendagri 102 Tahun 2018 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemamfaatan Data Kependudukan

### **2. Persyaratan Pelayanan**

2.1 Surat kematian dari dokter atau kepala desa/ lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau Salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan atau surat keterangan kematian dari perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI

2.2 KK/KTP yang meninggal dunia

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

- 3.1 Mengisi formulir F-2.01
- 3.2 Menyiapkan Semua Berkas Persyaratan Penerbitan Dokumen Akta Kematian
- 3.3 Foto/ Scan semua Persyaratan/ Dokumen yang asli
- 3.4 Mengirimkan ke Nomor WhatsApp Pelayanan atau Aplikasi SIGARO menggunakan Nomor Kontak Pemohon atau yang dikuasakan dengan Surat Kuasa bermaterai

- 3.5 Foto/ Scan Surat Kuasa bagi menerima Kuasa
- 3.6 Pemohon/ pemilik dokumen menunggu Pembentahan Status Penyelesaian Dokumen melalui WhatsApp atau Aplikasi SIGARO
- 3.7 Dokumen akan dikirim melalui file PDF dan dicetak mandiri oleh pemohon/pemilik dokumen

#### **4. Jangka Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian permohonan Penerbitan Akta Kematian adalah 1 hari kerja terhitung sejak tanggal pendaftaran.

#### **5. Biaya/ tariff**

- 5.1 Tidak ada (Gratis)

#### **6. Produk Pelayanan**

- 6.1 Akta Kematian

#### **7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas**

- 7.1 Areal Parkir
- 7.2 Ruang Tunggu
- 7.3 Kursi Tunggu
- 7.4 Information Counter
- 7.5 Customer Service
- 7.6 Customer Care
- 7.7 Ruang pengambilan
- 7.8 Distribution Counter
- 7.9 Komputer, Scanner dan Printer
- 7.10 Jaringan Internet
- 7.11 Toilet
- 7.12 Pendingin Ruangan (AC)

#### **8. Kompetensi Pelaksana**

- 8.1 Petugas Informasi
  - a. Minimal lulusan D3
  - b. Diutamakan PNS
  - c. Mampu Berkomunikasi dengan baik dan berpenampilan menarik
  - d. Mampu mengoperasikan Komputer
  - e. Memahami Peraturan Perundang – Undangan di bidang Administrasi Kependudukan
  - f. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya
- 8.2 Petugas Pelayanan
  - a. Minimal Lulusan D3
  - b. Diutamakan PNS
  - c. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berpenampilan menarik
  - d. Mampu mengoperasikan Komputer
  - e. Memahami Peraturan Perundang – Undangan di bidang Administrasi Kependudukan
  - f. Mengetahui Tugas pokok dan fungsinya
- 8.3 Operator
  - a. Minimal lulusan SLTA/ Sederajat
  - b. Mampu Mengoperasikan Komputer
  - c. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya

## 9. Pengawasan Internal

- 9.1 Dilakukan oleh atasan langsung;
- 9.2 Konsisten dalam memberikan sanksi;
- 9.3 Dilakukan secara terbuka

## 10. Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan melalui

- 10.1 Loker pelayanan Pengaduan dan Informasi/ Customer Care;
- 10.2 Whatssapp : 081340072546
- 10.3 SMS Centre :
- 10.4 Kotak Saran/ Pengaduan :
- 10.5 Email : dukcapil.godigital@gmail.com
- 10.6 Facebook : Dukcapil Ternate
- 10.7 Website : dukcapilprima.ternatekota.go.id

## 11. Jumlah pelaksana

- 11.1 1 (satu) orang Pejabat Struktural Eselon III
- 11.2 1 (satu) orang Verifikator
- 11.3 2 (dua) orang Petugas Pelayanan (Customer Service)

## 12. Jaminan pelayanan

- 12.1 Kepastian waktu pelayanan penerbitan Akta Kematian;
- 12.2 Kepastian biaya pelayanan penerbitan Akta Kematian sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang – Undangan yang berlaku
- 12.3 Sistem pelayanan yang terintegrasi secara online dengan sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIK)
- 12.4 Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompoten 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 Kelahiran dibubuhi tanda tangan secara elektronik sehingga Validasi keabsahan dengan menggunakan QR Barcode;
- 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
Sekretaris	
Ka. Bidang	/s

Kepala Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kota Ternate



**FAHRI FUAD, S.STP., M.Si**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 197702161995111003

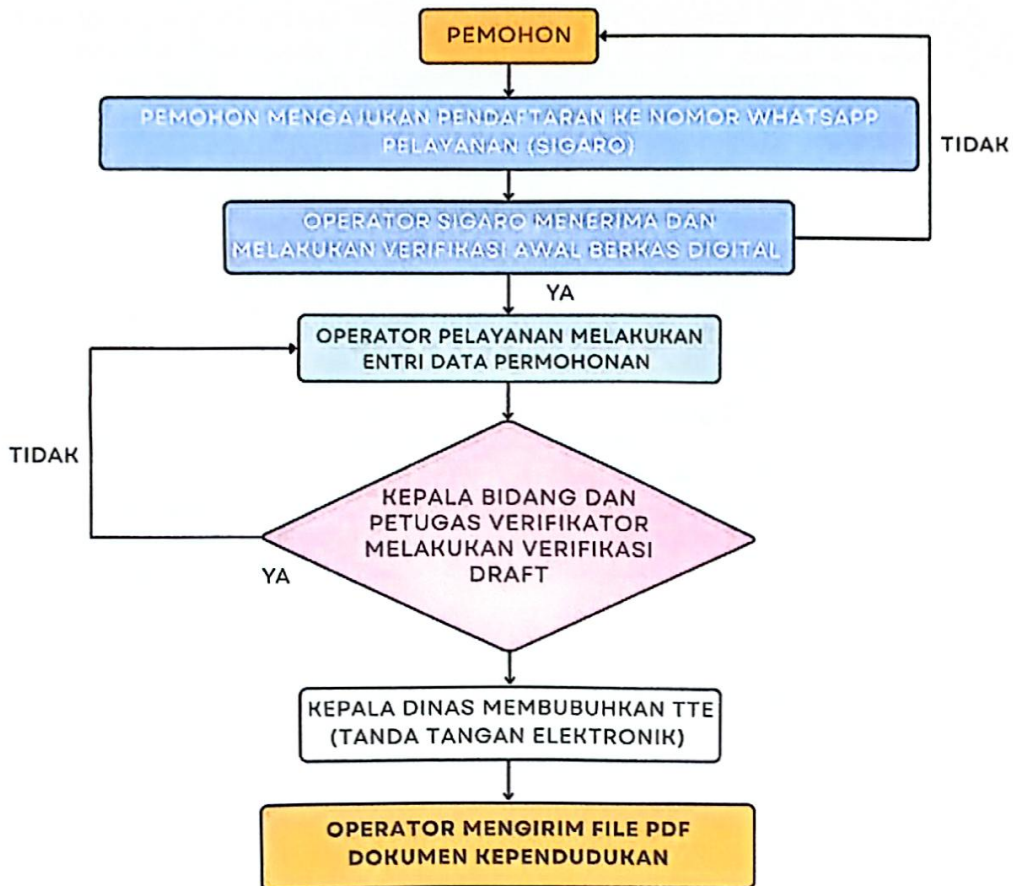
Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Ternate

Nomor : 400.12/705/SK/DUKCAPIL/2025

Tanggal : 02 September 2025

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan Akta Kematian

### ALUR PELAYANAN PENEBITAN AKTA KEMATIAN



Kepala Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Ternate



**FAHRI FUAD, S.STP., M.Si**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 197702161995111003