

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 Kelahiran

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 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 Penerbitan Akta Kelahiran.

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 keterangan kelahiran yaitu dari Rumah Sakit/ Puskesmas/ Fasilitas Kesehatan / Dokter/ Bidan atau Surat Keterangan Kelahiran dari Nahkoda Kapal Laut/ Kapten Pesawat Terbang.
- 2.2 Buku Nikah/ Kutipan akta Perkawinan
- 2.3 Kartu Keluarga (KK)
- 2.4 Berita acara dari kepolisian bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/ keberadaan orang tuanya
- 2.5 SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana point 2.1
- 2.6 Penduduk dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana point 2.2

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 3.1 Pemohon mengisi formulir F-2.01
- 3.2 Menyiapkan semua berkas Persyaratan Penerbitan dokumen Akta Kelahiran

- 3.3 Foto/scan semua persyaratan / dokumen yang asli
- 3.4 Mengirimkan ke nomor WhatsApp pelayanan Aplikasi SIGARO menggunakan nomor kontak pemohon atau yang dikuasakan dengan surat kuasa bermaterai
- 3.5 Foto/scan surat kuasa bagi penerima kuasa
- 3.6 Pemohon/pemilik dokumen menunggu pemberitahuan status penyelesaian dokumen melalui WhatsApp atau Aplikasi SIGARO
- 3.7 Dokumen akan dikirim melalui file PDF dan dicetak mandiri oleh pemohon/pemilik

4. Jangka Waktu Penyelesaian

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

5. Biaya/ tariff

- 5.1 Tidak ada (Gratis)

6. Produk Pelayanan

- 6.1 Akta Kelahiran

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. Ditamakan 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 Kelahiran;
- 12.2 Kepastian biaya pelayanan penerbitan Akta Kelahiran 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.

Handwritten text at the top of the page, consisting of several lines of cursive script.

Handwritten text on the left side of the page, appearing as a list or series of short entries.

Handwritten text on the right side of the page, including a prominent signature or name.

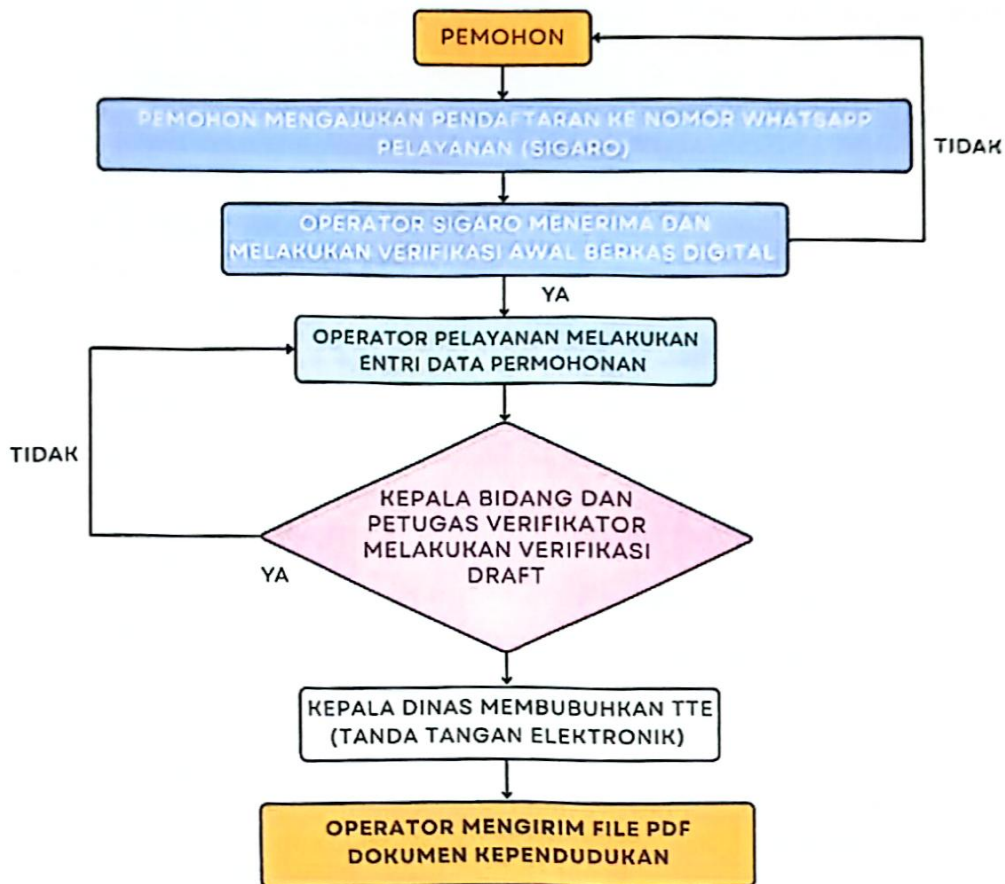
Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Ternate

Nomor : 400.12/705/SK/DUKCAPIL/2025

Tanggal : 02 September 2025

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran

ALUR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN



Kepala Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Ternate

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