



# PEMERINTAH KOTA TOMOHON

## DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Slanag Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah 95442

Telp./Fax. (0431) 351562

e-mail: disdukcapil.tomohon@gmail.com Website: www.tomohon.go.id

---

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON

Nomor : 104/DISDUKPENCAPIL/SK/VI/2018

#### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA

#### KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON

- Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 15, pasal 20 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon tentang Penetapan Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Minahasa Selatan Dan Kota Tomohon di Propinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4273);
  2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  3. Undang-undang RI nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4736) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5475);
  4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1994 tentang Pengelolaan Perkembangan Kependudukan;
  7. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

8. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis NIK Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TOMOHON TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA.
- PERTAMA : Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon meliputi ruang lingkup pelayanan administratif berupa penerbitan Kartu Keluarga;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tomohon  
Pada tanggal Juni 2018

**Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Tomohon**

**ALBERT J. TULUS, SH  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19650616 199303 1 008**

Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Tomohon  
Nomor : /DISDUKPENCAPIIL/SK/VI/2018  
Tanggal : Juni 2018  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik Penerbitan  
Kartu Keluarga

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu fungsi administrasi kependudukan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah penerbitan Kartu Keluarga yang kemudian dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk itulah disusun suatu standar pelayanan Administrasi Kependudukan dalam hal penerbitan Kartu Keluarga.

## **B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga

### **1. 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 2013 tentang Perubahan Atas UU No,23/2006
- c. Peraturan Presiden No.25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

### **2. Persyaratan Pelayanan**

#### **2.1. Pencatatan Biodata**

- a. Pencatatan biodata penduduk Warga Negara Indonesia
  - Surat Pengantar dari lurah.

\*Dokumen Kependudukan yang dimiliki, antara lain:

  - Kutipan Akta Kelahiran
  - KK
  - KTP
  - Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian/Kutipan Akta Kematian
- b. Pencatatan biodata penduduk bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah
  - Paspor/ Dokumen pengganti paspor
- c. Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Terbatas
  - Paspor
  - Kartu Izin Tinggal Terbatas
  - Buku Pengawasan Orang Asing
- d. Pencatatan biodata penduduk bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap
  - Paspor
  - Kartu Izin Tinggal Tetap
  - Buku Pengawasan Orang Asing

#### **2.2. Pencatatan perubahan biodata**

- a. Pencatatan perubahan biodata penduduk WNI
  - Surat Pernyataan Perubahan Data Kependudukan
  - Formulir Perubahan Biodata Penduduk Warga Negara Indonesia
- b. Pencatatan perubahan biodata Orang Asing Tinggal Terbatas
  - Surat Pernyataan Perubahan Data Kependudukan
  - Formulir Perubahan Biodata Orang Asing Tinggal Terbatas

- c. Pencatatan perubahan biodata Orang Asing Tinggal Tetap
  - Surat Pernyataan Perubahan Data Kependudukan
  - Formulir Perubahan Biodata Orang Asing Tinggal Tetap
- 2.3. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan WNA menjadi WNI
  - salinan Keputusan Presiden mengenai Perubahan Status Kewarganegaraan menjadi Warga Negara Indonesia/ Salinan Keputusan Menteri yang bidang tugasnya meliputi urusan kewarganegaraan
  - Kutipan Akta Catatan Sipil
  - Kutipan Akta Perkawinan bagi yang sudah kawin
  - fotokopi KK
  - fotokopi KTP
  - fotokopi Paspor
- 2.4. Penerbitan KK Baru
  - Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing
  - Fotokopi Kutipan Akta Perkawinan
  - Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI; atau
  - Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah
- 2.5. Perubahan KK
  - a. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran
    - KK lama
    - Kutipan Akta Kelahiran
  - b. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk WNI
    - KK lama
    - KK yang akan ditumpangi
    - Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI; dan/ atau
    - Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah
  - c. Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK
    - KK lama
    - Surat keterangan kematian
    - Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI
  - d. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap untuk menumpang ke dalam KK Warga Negara Indonesia atau Orang Asing
    - KK lama atau KK yang ditumpangi
    - Paspor
    - Izin Tinggal Tetap
    - Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi Orang Asing Tinggal Tetap
- 2.6. Penerbitan KK karena hilang
  - Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian
  - Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga
  - Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing

- 2.7. Penerbitan KK karena rusak
  - KK yang rusak
  - Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga
  - Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing

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

- 3.1. Pemohon mengambil nomor antrian.
- 3.2. Pemohon mengisi formulir dan membawa berkas persyaratan ke petugas pelayanan untuk diverifikasi. Berkas yang dinyatakan lengkap selanjutnya oleh Petugas back office melanjutkan proses penerbitan kartu keluarga.
- 3.3. Pemohon menunggu untuk mengambil kartu keluarga dan membubuhi paraf di register pengambilan dokumen sebagai tanda bukti telah menerima dokumen.
- 3.4. Berkas permohonan selanjutnya diarsipkan oleh petugas kearsipan.

### **3. Jangka Waktu Penyelesaian**

Maksimal 1 x 24 Jam

### **4. Biaya/Tarif**

Tidak Ada Pungutan Biaya Apapun

### **5. Produk Pelayanan**

Kartu Keluarga

### **6. Produk Pelayanan**

KARTU KELUARGA

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

- 7.1. Area Parkir
- 7.2. Ruang Tunggu
- 7.3. Loker Pelayanan Pengaduan dan Informasi
- 7.4. Customer Service
- 7.5. Loker Pengambilan Dokumen
- 7.6. Komputer, Scanner dan Printer
- 7.7. Jaringan Internet
- 7.8. Toilet
- 7.9. 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 computer
  - 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 computer

- 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

**8.4. Distributor Blangko**

- a. Minimal lulusan SLTA/Sederajat
- b. Mampu mengoperasikan computer
- c. Mengetahui jenis blanko yang digunakan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- d. Mengetahui tugas pokok dan fungsinya

**8.5. Petugas Pengambilan**

- a. Minimal lulusan SLTA/Sederajat
- b. Mampu mengoperasikan computer
- 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 berkala

**10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Melalui**

- 10.1. Loker Pelayanan Pengaduan dan Informasi/Customer Care
- 10.2. Call Centre :
- 10.3. SMS Centre :
- 10.4. Kotak Saran/Pengaduan
- 10.5. Email : disdukcapil.tomohon@gmail.com
- 10.6. Facebook :

**11. Jumlah Pelaksana**

- 11.1. 1 (satu) orang Pejabat Struktural Eselon III
- 11.2. 2 (dua) orang Pejabat Struktural Eselon IV
- 11.3. 2 (dua) orang Petugas Pelayanan
- 11.4. 2 (dua) orang Pengadministrasi
- 11.5. 1 (satu) orang Petugas Pengaduan

**12. Jaminan Pelayanan**

- 12.1. Kepastian waktu pelayanan penerbitan Kartu Keluarga
- 12.2. Kepastian pelayanan penerbitan Kartu Keluarga tanpa biaya (gratis)
- 12.3. Sistem Pelayanan yang terintegrasi secara offline dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK);
- 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 dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya;
- 13.2. Keselamatan dan kenyamanan pelayanan melalui petugas pelayanan yang tentunya bebas dari praktek percaloan dan pungutan liar.

#### **14. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

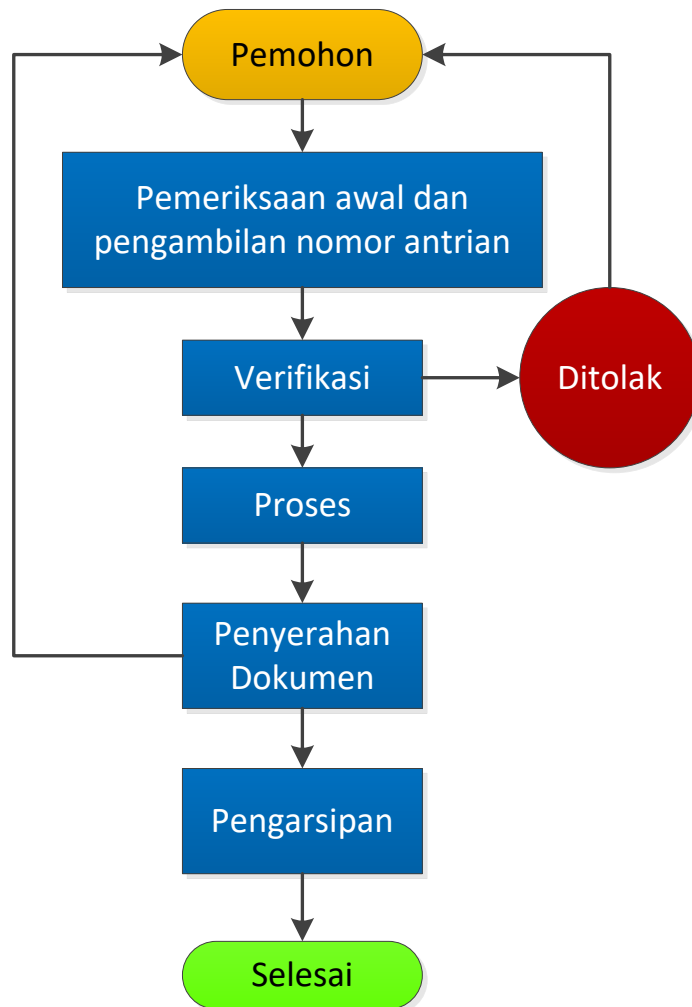
Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan mengukur penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun sekali.

Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Tomohon

**ALBERT J. TULUS, SH**  
**PEMBINA UTAMA MUDA**  
**NIP. 19650616 199303 1 002**

Lampiran 2 : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Tomohon  
Nomor : /DISDUKPENCAPIL/SK/VI/2018  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik Penerbitan  
Kartu Keluarga

**ALUR PELAYANAN PENERBITAN  
KARTU KELUARGA**



Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Tomohon

**ALBERT J. TULUS, SH**  
**PEMBINA UTAMA MUDA**  
**NIP. 19650616 199303 1 002**