



# 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 : 107/DISDUKPENCAPIL/SK/VI/2018

#### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN

#### 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 Surat Keterangan Kependudukan.
- 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 Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
9. 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;
10. 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 SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN.
- PERTAMA : Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan 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 Surat Keterangan Kependudukan;
- 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 6 Juni 2018

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

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

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Tomohon  
Nomor : /DISDUKPENCAPIL/SK/VI/2018  
Tanggal : 6 Juni 2018  
Tentang : Penerbitan Standar Pelayanan Publik Penerbitan  
Surat Keterangan Kependudukan

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu fungsi administrasi kependudukan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah penerbitan Akta 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 surat keterangan kependudukan.

## **B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan

### **1. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang No. 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
- b. Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Amdministrasi 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. Penerbitan Surat Keterangan Pindah**

- surat pengantar lurah
- KK
- KTP

#### **2.2. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang**

- Surat Keterangan Pindah dari Kelurahan

#### **2.3. Penerbitan Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri**

- surat pengantar lurah
- KK
- KTP

#### **2.4. Penerbitan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri**

- paspor
- izin tinggal terbatas

#### **2.5. Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal**

- paspor
- izin tinggal terbatas

#### **2.6. Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran**

- Surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran (SPTJM Kebenaran data kelahiran bila tidak ada)
- KK dimana penduduk akan didaftarkan sebagai anggota keluarga
- KTP-el orang tua/wali/pelapor
- Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan (SPTJM Kebenaran sebagai pasangan suami istri bila tidak ada)
- Paspor

- 2.7. Penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati
  - Surat pengantar lurah
  - keterangan lahir mati dari dokter/bidan/penolong kelahiran.
  
- 2.8. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
  - salinan putusan pengadilan mengenai pembatalan perkawinan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap
  - Kutipan Akta Perkawinan.
  
- 2.9. Penerbitan Surat Keterangan Kematian
  - KK
  - Surat Keterangan Catatan Kepolisian
  - salinan penetapan pengadilan mengenai kematian yang hilang atau tidak diketahui jenazahnya
  
- 2.10. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
  
- 2.11. Penerbitan Surat Keterangan Pencatatan Sipil
  
- 2.12. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan perceraian
  - salinan putusan pengadilan mengenai pembatalan perceraian yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap
  - Kutipan Akta Perceraian
  
- 2.13. Surat keterangan pelaporan akta pencatatan sipil yang diterbitkan oleh negara lain
  - KK
  - KTP
  - Bukti pelaporan dari Perwakilan RI setempat
  - Kutipan Akta Pencatatan Sipil

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

- 3.1. Petugas informasi memeriksa kelengkapan berkas permohonan dari pemohon dan memberikan nomor antrian.
- 3.2. Pemohon membawa berkas permohonan ke petugas pelayanan untuk diverifikasi. Berkas yang dinyatakan lengkap dapat dilanjutkan Petugas back office.
- 3.3. Pemohon menunggu untuk mengambil Surat Keterangan Kependudukan dan membubuhi paraf di register pengambilan dokumen sebagai tanda bukti telah menerima dokumen.
- 3.4. Berkas permohonan selanjutnya diarsipkan oleh petugas kearsipan.

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

Waktu penyelesaian 30 menit

### **5. Biaya/Tarif**

Tidak ada pungutan biaya apapun.

### **6. Produk Pelayanan**

Surat Keterangan Kependudukan

## **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 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 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. 1 (satu) orang Pejabat Struktural Eselon IV
- 11.3. 2 (dua) orang Petugas Pelayanan
- 11.4. 2 (dua) orang Verifikator
- 11.5. 2 (dua) orang Operator

## **12. Jaminan Pelayanan**

- 12.1. Kepastian waktu pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kependudukan
- 12.2. Kepastian biaya pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 12.3. Sistem Pelayanan yang terintegrasi secara offline dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- 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. Surat Keterangan Kependudukan 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**

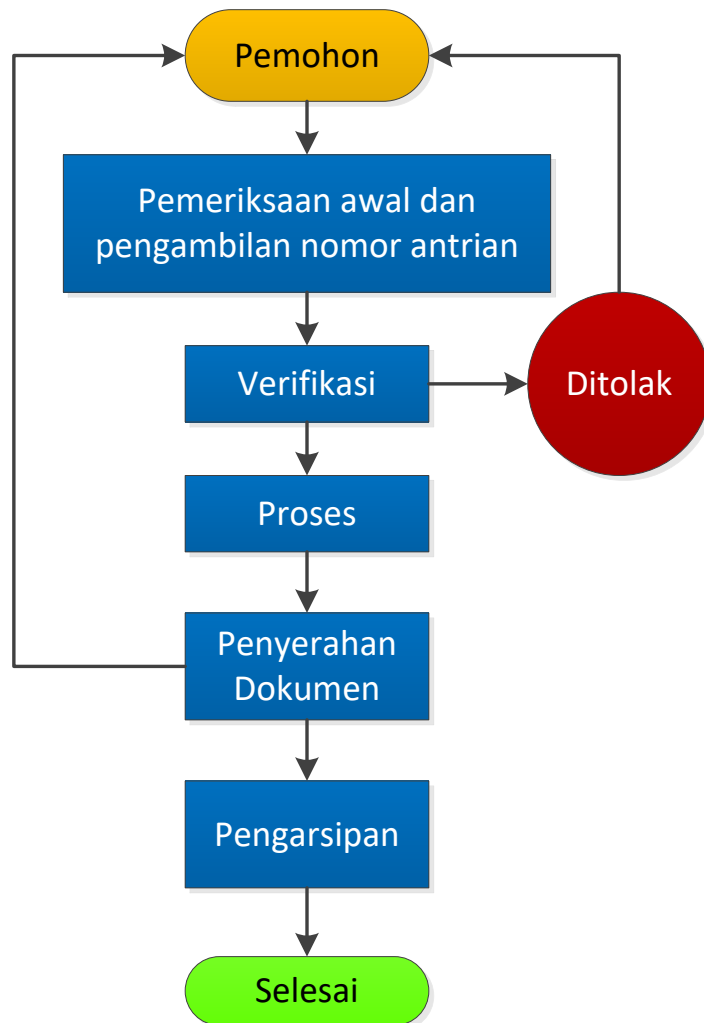
Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan dengan mengukur penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun sekali.

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

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

Lampiran 2 : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Tomohon  
Nomor : /DISDUKPENCAPIL/SK/VI/2018  
Tanggal : 6 Juni 2018  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik Penerbitan  
Surat Keterangan Kependudukan

**ALUR PELAYANAN PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN**



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

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