



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Tgk. Abu Lam U No 7 Banda Aceh 23242  
Telp (0651) 21765, Fax (0651) 21765 e-mail : disdukcabilbandaaceh@yahoo.com

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA BANDA ACEH**

NOMOR 65 TAHUN 2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PRIORITAS BAGI KELOMPOK RENTAN**  
**DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA BANDA ACEH**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA BANDA ACEH**

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
  - b. bahwa berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) huruf n Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas mengatakan Penyandang Disabilitas Memiliki Hak Pelayanan Publik, dan Pasal 19 huruf a dan huruf b mengatakan Hak Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat, tanpa diskriminasi dan pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses ditempat layanan publik tanpa tambahan biaya;
  - c. bahwa sesuai dengan Pasal 11 Ayat (2) huruf c Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan mengatakan "Aspek Kebijakan dan Kepemimpinan Meliputi Standar Pelayanan Inklusif";
  - d. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan dalam suatu Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Darurat Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom kota-kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
11. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
12. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh;
13. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
14. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 710 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan  
KESATU**

: Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang selanjutnya disebut “Standar Pelayanan Prioritas Bagi Kelompok Rentan” sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA**

: Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU merupakan Implementasi Pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

**KETIGA**

: Standar Pelayanan Prioritas Bagi Kelompok Rentan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh terdiri dari Standar Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Standar Pelayanan Pengaduan, Standar Pelayanan Online, Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan Standar Pelayanan Huruf Braille.

**KEEMPAT**

: Standar Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KETIGA terdiri dari :

1. Pencatatan Biodata Penduduk Warga Negara Indonesia (WNI);
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);

3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik;
4. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Orang Asing;
5. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
6. Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI Antar Kabupaten/Provinsi;
7. Surat Keterangan Pindah Datang WNI Antar Negara;
8. Surat Keterangan Tempat Tinggal;
9. Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan;
10. Surat Keterangan Lahir Mati;
11. Pencatatan Pembatalan Perkawinan;
12. Pencatatan Pembatalan Perceraian;
13. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;
14. Pencatatan Perubahan Nama;
15. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya;
16. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil;
17. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil;
18. Akta Kelahiran;
19. Akta Kematian;
20. Akta Perkawinan;
21. Akta Perceraian;
22. Akta Pengangkatan Anak;
23. Akta Pengakuan Anak; dan
24. Akta Pengesahan Anak.

- KELIMA** : Standar Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KETIGA terdiri dari :
1. Pengaduan Skala Kecil (lisan);
  2. Pengaduan Skala Kecil (tulisan);
  3. Pengaduan Skala Kecil (SMS, WhatsApp, Website, Media Sosial);
  4. Pengaduan Skala Menengah (lisan);
  5. Pengaduan Skala Menengah (tulisan);
  6. Pengaduan Skala Menengah (SMS, WhatsApp, Website, Media Sosial);
  7. Pengaduan Skala Besar (lisan);
  8. Pengaduan Skala Besar (tulisan); dan
  9. Pengaduan Skala Besar (SMS, WhatsApp, Website, Media Sosial).
- KEENAM** : Standar Pelayanan Online sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KETIGA yaitu pelayanan yang dilakukan secara online melalui Aplikasi Si Hati Online terdiri dari :
1. Akta Kelahiran; dan
  2. Akta Kematian.
- KETUJUH** : Standar Pelayanan Online sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KETIGA yaitu pelayanan yang dilakukan secara online melalui layanan online WhatsApp melalui Nomor 08116107812 terdiri dari :
1. Kartu Keluarga;
  2. Surat Keterangan Pindah (SKP) WNI Antar Kabupaten/Provinsi;
  3. Kartu Identitas Anak (KIA); dan
  4. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT).
- KEDELAPAN** : Standar Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KETIGA yaitu dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

KESEMBILAN : KTP Elektronik berbentuk digital dimuat dalam IKD sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KEDELAPAN yang mempresentasikan penduduk dalam aplikasi digital yang melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk dan memastikan identitas tersebut merupakan orang yang bersangkutan.

KESEPULUH : Standar Pelayanan huruf braille sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KETIGA terdiri dari :

1. Pencatatan Biodata Penduduk Warga Negara Indonesia (WNI);
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
3. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik;
4. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Orang Asing;
5. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
6. Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI Antar Kabupaten/Provinsi;
7. Surat Keterangan Tempat Tinggal;
8. Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan;
9. Pencatatan Perubahan Nama;
10. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya;
11. Akta Kelahiran;
12. Akta Kematian;
13. Akta Perkawinan;
14. Akta Perceraian;

KESEBELAS : Standar Pelayanan huruf braille sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESEPULUH dibuat khusus menjadi dokumen tersendiri yang merupakan sistem penulisan taktil dengan menggunakan titik-titik timbul untuk mewakili huruf, angka, tanda baca dan simbol agar penyandang tuna netra dapat mengakses dengan cara diraba dengan menggunakan ujung jari.

KEDUABELAS : Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

KETIGABELAS : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada tanggal 11 November 2024 M  
09 Jumadil Awal 1446 H

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

**Dra. EMILA SOVAYANA, M.Si.**

Pembina Utama Muda

NIP.19740604 199302 2001

