

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**KARTU KELUARGA (KK)**

- 1. Persyaratan** :
1. Mengisi formulir Biodata
  2. Foto copy Buku Nikah / Akta Perkawinan
  3. Foto Copy Akta Cerai
  4. Foto Copy Akta Kelahiran
  5. Foto Copy Akta Kematian
  6. Foto copy KTP Elektronik
  7. Foto copy Keterangan Kelahiran dari Puskesmas/Rumah Sakit (apabila ada penambahan anak)
  8. Kartu Keluarga Lama/ Asli
  9. Surat Keterangan Hilang Kartu Keluarga dari Kepolisian (apabila KK hilang)
  10. Surat Pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI
- 2. Prosedur** :
1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan dan mengisi formulir sesuai peraturan perundang-undangan.
  2. Pemohon mengambil nomor antrian
  3. Pemohon mengajukan formulir dan persyaratan yang sudah dilengkapi ke loket pendaftaran
  4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan
  5. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi
  6. Jika lengkap, maka :
    - a. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan
    - b. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
  7. Permohonan disetujui, maka :
    - a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen Kartu Keluarga
    - b. Dokumen Kartu Keluarga yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya Kepala Dinas menandatangani secara elektronik / manual
    - c. Kemudian dokumen Kartu keluarga diserahkan kepada pemohon melalui loket atau langsung dikirim lewat email pemohon

- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Kartu Keluarga sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja** apabila berkas lengkap dan jaringan baik.
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Kartu Keluarga (KK)
- 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** :
1. Kotak Saran dan Pengaduan
  2. Unit Pengaduan Whatsapp dan Nomor Kantor
  3. Melalui Loker Pelayanan
  4. Facebook (Disdukcapil Kota Palu)
  5. Instagram (disdukcapilkotapalu)
  6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** :
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
  - Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** :
- Nomor Antrian Elektronik
  - Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)
  - Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)
  - Ruang ASI dan tempat bermain anak
  - Layanan khusus disabilitas (jalur landai)
  - Meja 15 buah
  - Kursi 15 buah
  - Komputer 15 Buah
  - Alat Print Kartu Keluarga ; 2 buah
- 8. Kompetensi Pelaksana** :
- a) Dapat menggunakan komputer
  - b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
  - c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 9. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi identitas penduduk dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 10. Jumlah Pelaksana** :
- a) Petugas Cetak KK 2 orang
  - b) Petugas Validasi data KK 6 orang

- 11. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat
- 12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 3. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :  
- Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
- Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)**

- 1. Persyaratan** :
1. Foto copy Kartu Keluarga
  2. Foto copy Akta Kelahiran
  3. Surat Keterangan Hilang KTP-el dari Kepolisian (apabila KTP-El hilang)
  4. KTP-El asli (apabila penggantian / rusak)
  5. Golongan darah wajib diketahui
- 2. Prosedur** :
1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan .
  2. Pemohon mengambil nomor antrian
  3. Pemohon memasukkan persyaratan yang diperlukan ke loket pendaftaran
  4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan
  5. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi
  6. Jika lengkap, maka :
    - a. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan
    - b. Petugas melakukan pengecekan data dalam basis data kependudukan
    - c. Data ditemukan, maka : Petugas menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
    - d. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya diserahkan kepada pemohon.

- 3. Waktu Pelayanan** : 1. Jangka waktu penyelesaian KTP Elektronik (KTP-el) sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja**
2. Masa berlaku KTP Elektronik (KTP-el) ditentukan seumur hidup dan dapat diterbitkan kembali jika ada perubahan elemen data, rusak dan hilang
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : KTP Elektronik
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)
- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
- Peraturan Presiden No 112 Tahun 2013 tentang Penerapan KTP berbasis nomor Induk Kependudukan Berbasis Nasional  
- Permendagri No 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional
- 7. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 4 buah  
- Kursi 4 buah  
- Komputer  
a) Kantor : 3 buah  
b) Kecamatan : 4 buah  
- Alat cetak KTP-el : 3 buah

- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat mengoperasikan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi identitas penduduk dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas Cetak KTP 4 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :  
- Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
- Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)**

- 1. Persyaratan** : 1. Foto copy Kartu Keluarga  
2. Foto copy Akta Kelahiran  
3. Golongan darah wajib diketahui
- 2. Prosedur** : 1. Perekaman Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
- Pemohon wajib menggunakan masker, mencuci tangan, masuk ke dalam bilik disinfektan dan diukur suhu tubuhnya oleh petugas  
- Pemohon mengambil nomor antrian  
- Pemohon memasukkan persyaratan yang diperlukan kepada petugas  
- Petugas melakukan tahapan perekaman KTP-El  
2. Perekaman di Kantor Kecamatan  
- Pemohon wajib menggunakan masker, dan mencuci tangan  
- Pemohon mengambil nomor antrian  
- Pemohon memasukkan persyaratan yang diperlukan kepada petugas  
- Petugas melakukan tahapan perekaman KTP-El
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian perekaman KTP Elektronik (KTP-el) tergantung pengiriman dari pusat dan kesalahan biometrik
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Data Perekaman KTP Elektronik
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))

- 7. Dasar Hukum** : 1. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
 2. Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
 3. Peraturan Presiden No 112 Tahun 2013 tentang Penerapan KTP berbasis nomor Induk Kependudukan Berbasis Nasional  
 4. Permendagri No 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : 1. Nomor Antrian Elektronik  
 2. Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
 3. Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
 4. Ruang ASI dan tempat bermain anak  
 5. Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
 6. Meja 4 buah  
 7. Kursi 4 buah  
 8. Komputer  
 - Kantor : 3 buah  
 - Kecamatan : 4 buah  
 9. Alat perekaman KTP-el  
 - Kantor : 4 Buah  
 - Kecamatan : 4 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat mengoperasikan komputer  
 b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi identitas penduduk dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas Perekaman KTP-El 7 orang  
 3 di Kantor Disdukcapil  
 4 di Kantor Kecamatan
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat



**13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP

**14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :

- a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
- b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)**

- 1. Persyaratan** :
1. Foto copy Kartu Keluarga
  2. Foto copy Akta Kelahiran
  3. Pas photo ukuran 3x4 2 lembar untuk anak 5 tahun keatas
- 2. Prosedur** :
1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan .
  2. Pemohon mengambil nomor antrian
  3. Pemohon memasukkan persyaratan yang diperlukan ke loket pendaftaran
  4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan
  5. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi
  6. Jika lengkap, maka :
    - a. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan
    - b. Petugas melakukan pengecekan data dalam basis data kependudukan
    - c. Data ditemukan, maka : Petugas menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA).
    - d. Kartu Identitas Anak (KIA) yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya diserahkan kepada pemohon.
- 3. Waktu Pelayanan** :
1. Jangka waktu penyelesaian Kartu Identitas Anak (KIA) sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja**
  2. Masa berlaku Kartu Identitas Anak (KIA) baru untuk anak kurang dari 5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun, sedangkan masa berlaku KIA untuk anak diatas 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari.

- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Kartu Identitas Anak (KIA)
- 6. Pengelolaan Pengaduan** :  
1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)
- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
- Permendagri No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak  
- Permendagri No 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** :  
- Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 2 buah  
- Kursi 2 buah  
- Komputer 2 buah  
- Alat cetak KIA : 2 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** :  
a) Dapat mengoperasikan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi identitas penduduk dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas Cetak KIA 2 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat

**13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP

**14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : - Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
- Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**SURAT KETERANGAN PINDAH WNI**

- 1. Persyaratan** :
1. Mengisi Formulir Pindah
  2. Foto copy Kartu Keluarga (jika ada anggota keluarga yang tersisa)
  3. Kartu Keluarga Asli bagi yang pindah sekeluarga
  4. Foto copy KTP-El yang mengajukan pindah
- 2. Prosedur** :
1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan dan mengisi formulir sesuai peraturan perundang-undangan.
  2. Pemohon mengambil nomor antrian
  3. Pemohon mengajukan formulir dan persyaratan yang sudah dilengkapi ke loket pendaftaran
  4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan
  5. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi
  6. Jika lengkap, maka :
    - c. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan
    - d. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
  7. Permohonan disetujui, maka :
    - a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen SKPWNI
    - b. Dokumen SKPWNI yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya Kepala Dinas menandatangani secara elektronik / manual
    - c. Kemudian dokumen SKPWNI diserahkan kepada pemohon melalui loket atau langsung dikirim lewat email pemohon

<b>3. Waktu Pelayanan</b>	:	Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah <b>1 (Satu) hari kerja</b> , apabila berkas lengkap dan jaringan baik
<b>4. Biaya /Tarif</b>	:	GRATIS
<b>5. Produk</b>	:	Surat Keterangan Pindah WNI
<b>6. Pengelolaan Pengaduan</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Unit Pengaduan Whatsapp</li> <li>3. Melalui Loker Pelayanan</li> <li>4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)</li> <li>5. Instagram (disdukcapilkotapalu)</li> <li>6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)</li> </ol>
<b>7. Dasar Hukum</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> </ol>
<b>8. Sarana Prasarana/Fasilitas</b>	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nomor Antrian Elektronik</li> <li>- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)</li> <li>- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)</li> <li>- Ruang ASI dan tempat bermain anak</li> <li>- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)</li> <li>- Meja 10 buah</li> <li>- Kursi 10 buah</li> <li>- Komputer 5 buah</li> <li>- Print untuk pindah datang 6 buah</li> </ul>
<b>9. Kompetensi Pelaksana</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Dapat menggunakan komputer</li> <li>b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)</li> </ol>
<b>10. Pengawasan Internal</b>	:	Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi pindah datang dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	:	Petugas cetak dan validasi pindah datang 6 orang
<b>12. Jaminan Pelayanan</b>	:	Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat

**13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP

**14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :

- a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
- b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
SURAT KETERANGAN PINDAH WNA**

- 1. Persyaratan** : 1. Mengisi Formulir  
2. Foto copy Kartu Keluarga dan KTP Asli bagi WNA pemegang KITAP/ SKTT bagi WNA pemegang KITAS yang mengajukan Permohonan pindah
- 2. Prosedur** : 1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan dan mengisi formulir sesuai peraturan perundang-undangan.  
2. Pemohon mengambil nomor antrian  
3. Pemohon mengajukan formulir dan persyaratan yang sudah dilengkapi ke loket pendaftaran  
4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan  
5. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi  
6. Jika lengkap, maka :  
a. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan  
b. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan  
7. Permohonan disetujui, maka :  
a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen SKPWNA  
b. Dokumen SKPWNA yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya Kepala Dinas menandatangani secara elektronik / manual  
c. Kemudian dokumen SKPWNA diserahkan kepada pemohon melalui loket atau langsung dikirim lewat email pemohon
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Pindah Warga Negara Asing (SKPWNA) sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan jaringan baik.



- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Surat Keterangan Pindah WNA
- 6. Pengelolaan Pengaduan** :  
 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
 2. Unit Pengaduan Whatsapp  
 3. Melalui Loker Pelayanan  
 4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
 5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
 6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)
- 7. Dasar Hukum** :  
 a) Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
 b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** :  
 - Nomor Antrian Elektronik  
 - Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
 - Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
 - Ruang ASI dan tempat bermain anak  
 - Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
 - Meja 2 buah  
 - Kursi 2 buah  
 - Komputer 2 buah  
 - Print untuk pindah 2 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** :  
 a) Dapat menggunakan komputer  
 b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi pindah datang dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas cetak dan validasi pindah 2 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :  
 a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
 b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**SURAT TANDA BUKTI PENDATAAN PENDUDUK NON PERMANEN**

- 1. Persyaratan** :
1. Pengantar RT/RW
  2. Foto Copy Kartu Keluarga dari daerah asal
  3. Foto copy KTP Elektronik dari daerah asal
  4. Dokumen pendukung lainnya:
    - surat tugas (pegawai negeri sipil)
    - surat keterangan dari instansi pendidikan (pelajar/mahasiswa)
    - surat keterangan dari perusahaan (karyawan swasta)
    - surat keterangan berobat (orang yang sakit)
- 2. Prosedur** :
1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan dan mengisi formulir sesuai peraturan perundang-undangan.
  2. Pemohon mengambil nomor antrian
  3. Pemohon mengajukan formulir dan persyaratan yang sudah dilengkapi ke loket pendaftaran
  4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan
  5. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi
  6. Jika lengkap, maka :
    - a. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan
    - b. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
  7. Permohonan disetujui, maka :
    - a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen
    - b. Dokumen Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya Kepala Dinas menandatangani secara elektronik / manual

- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen
- 6. Pengelolaan Pengaduan** :  
 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
 2. Unit Pengaduan Whatsapp  
 3. Melalui Loker Pelayanan  
 4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
 5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
 6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)
- 7. Dasar Hukum** :  
 a) Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
 b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
 c) PERMENDAGRI No 96 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** :  
 - Nomor Antrian Elektronik  
 - Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
 - Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
 - Ruang ASI dan tempat bermain anak  
 - Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
 - Meja 2 buah  
 - Kursi 2 buah  
 - Komputer 2 buah  
 - Printer 2 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** :  
 a) Dapat menggunakan komputer  
 b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi pindah datang dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas cetak dan validasi 2 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat

**13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP

**14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :  
a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN**

- 1. Persyaratan** : 1. Foto copy Kartu Keluarga  
2. Foto copy KTP
- 2. Prosedur** : 1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan .  
2. Pemohon mengambil nomor antrian  
3. Pemohon memasukkan persyaratan yang diperlukan ke loket pendaftaran  
3. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan  
4. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi  
5. Jika lengkap, maka :  
    a. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan  
    b. Petugas melakukan pengecekan data dalam basis data kependudukan  
6. Data ditemukan, maka : Petugas menerbitkan Surat Keterangan Kependudukan  
7. Surat Keterangan Kependudukan yang selesai dicetak oleh petugas, selanjutnya ditandatangani oleh pejabat yang berwenang  
8. Surat Keterangan Kependudukan yang telah selesai diserahkan kepada pemohon.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Kependudukan sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja**

<b>4. Biaya /Tarif</b>	:	GRATIS
<b>5. Produk</b>	:	Surat Keterangan Kependudukan
<b>6. Pengelolaan Pengaduan</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Unit Pengaduan Whatsapp</li> <li>3. Melalui Loker Pelayanan</li> <li>4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)</li> <li>5. Instagram (disdukcapilkotapalu)</li> <li>6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)</li> </ol>
<b>7. Dasar Hukum</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> </ol>
<b>8. Sarana Prasarana/Fasilitas</b>	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nomor Antrian Elektronik</li> <li>- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)</li> <li>- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)</li> <li>- Ruang ASI dan tempat bermain anak</li> <li>- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)</li> <li>- Meja 2 buah</li> <li>- Kursi 2 buah</li> <li>- Komputer 2 buah</li> <li>- Printer 2 buah</li> </ul>
<b>9. Kompetensi Pelaksana</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Dapat menggunakan komputer</li> <li>b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)</li> </ol>
<b>10. Pengawasan Internal</b>	:	Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi identitas penduduk dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	:	Petugas cetak dan validasi 1 orang
<b>12. Jaminan Pelayanan</b>	:	Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat

**13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP

**14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :  
a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN KELAHIRAN**

- 1. Persyaratan** : **USIA 0 – 17 TAHUN**
1. Mengisi formulir akta kelahiran
  2. Surat keterangan kelahiran Asli dari rumah sakit/ puskesmas / klinik bersalin atau surat pernyataan penolong kelahiran (ditanda tangan diatas materai 6000); Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) sebagai kebenaran data kelahiran.
  3. Fotocopy kartu keluarga (nama yang dibuatkan akta tercantum dala kartu keluarga)
  4. Fotocopy buku nikah (muslim) / akta perkawinan (non muslim) orang tua; atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) sebagai kebenaran pasangan suami istri
  4. Fotocopy KTP-El orang tua
- USIA 17 TAHUN KE ATAS**
1. Mengisi formulir akta kelahiran
  2. Surat pernyataan belum pernah memiliki akta kelahiran (ditanda tangan diatas materai 6000 oleh yang bersangkutan)
  3. Fotocopy ijazah terakhir (bagi yang memiliki ijazah)
  4. Fotocopy kartu keluarga (nama yang dibuatkan akta tercantum dala kartu keluarga)
  5. Fotocopy buku nikah (muslim) / akta perkawinan (non muslim) orang tua; atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) sebagai kebenaran pasangan suami istri
  6. Fotocopy KTP-El yang bersangkutan
- B. HILANG ATAU RUSAK**
1. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
  2. Fotocopy Kartu Keluarga
- 2. Prosedur** :
1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan dan mengisi formulir sesuai peraturan perundang-undangan.
  2. Pemohon mengambil nomor antrian
  3. Pemohon mengajukan formulir dan persyaratan yang sudah dilengkapi ke loket pendaftaran
  4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan
  5. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi



6. Jika lengkap, maka :
  - a. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan
  - b. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
7. Permohonan disetujui, maka :
  - a. Petugas/pejabat yang berwenang menandatangani dan mencatat dalam buku register Akta Kelahiran
  - b. Dokumen Kutipan Akta Kelahiran yang telah diregister dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya Kepala Dinas menandatangani secara elektronik / manual

- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian akta Kelahiran **1 (Satu) hari kerja** sejak pelaporan, berkas lengkap dan jaringan baik
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : AKTA KELAHIRAN
- 6. Pengelolaan Pengaduan** :
1. Kotak Saran dan Pengaduan
  2. Unit Pengaduan Whatsapp
  3. Melalui Loker Pelayanan
  4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)
  5. Instagram (disdukcapilkotapalu)
  6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** :
- a) Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
  - b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
  - c) Permendagri No 9 tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Lahir
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** :
- Nomor Antrian Elektronik
  - Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)
  - Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)
  - Ruang ASI dan tempat bermain anak
  - Layanan khusus disabilitas (jalur landai)
  - Meja 5 buah
  - Kursi 5 buah
  - Komputer 2 buah
  - Print 2 buah

- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi kelahiran dan dilaporkan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- 11. Jumlah Pelaksana** : 3 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakuratan dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN PERKAWINAN**

**1. Persyaratan**

**: SEBELUM PELAKSANAAN PERKAWINAN**

1. Foto copy Surat Nikah Agama (diserahkan pada saat pencatatan sipil dilaksanakan), 1 Lembar
2. Foto copy S.Baptis/Sidi/Keterangan memeluk suatu agama masing-masing, 1 Lembar.
3. Foto copy KTP-El dan KK masing - masing 1 Lembar.
4. Fotocopy Akta Kelahiran Masing - masing, 1 Lembar.
5. Surat Izin Kawin dari atasan untuk anggota TNI/POLRI.
6. Surat Izin dari Orang tua (Bapak dan ibu) dan ditandatangani di atas materai 6000, bagi calon mempelai yang belum mencapai usia 21 tahun.
7. Foto Copy Kutipan Akta Perceraian yang dilegalisir, bagi yang sudah pernah menikah dan bercerai, 1 Lembar.
8. Foto copy Kutipan Akta Kematian yang dilegalisir dan Foto Copy Akta Perkawinan yang dahulu, bagi yang sudah pernah menikah dan suami/istri meninggal dunia, 1 Lembar.
9. Surat Pengantar dari Dinas Dukcapil setempat untuk KTP luar Kota Palu.
10. N1, N2, N4, dari Kelurahan/desa sesuai ktp masing - masing.
11. Foto Copy KTP-El 2 Orang saksi, 1 Lembar.
12. Pas Foto 4x6 berdampingan, 6 Lembar.
13. Map Snelhektek biasa, 1 Buah. Warna Merah.
14. Jika pencatatan perkawinan dilaksanakan diluar Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, maka wajib mengisi surat permohonan dan pernyataan tata tertib pencatatan perkawinan (diambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu)

**PERKAWINAN YANG MELAMPAUI BATAS WAKTU ( 60 HARI SEJAK TANGGAL PERKAWINAN)**

1. Fotokopi Surat Keterangan telah terjadinya Perkawinan dari pemuka agama/pendeta atau Surat Perkawinan Penghayat Kepercayaan yang ditandatangani oleh Pemuka Penghayat Kepercayaan dan dilegalisir, 1 lembar
2. Persyaratan lainnya sama seperti sebelum pelaksanaan perkawinan.

## **PENCATATAN PERKAWINAN YANG DITETAPKAN PENGADILAN**

1. Salinan Penetapan Pengadilan yang dilegalisir.
2. Fotokopi KTP--EI suami dan istri.
3. Fotokopi kutipan akte kelahiran suami dan istri.
4. Paspor bagi suami atau istri orang asing.
5. Pas foto 4x6 berdampingan, 5 lembar.  
Map snelhektek biasa, 1 buah.

## **PELAPORAN AKTA PENCATATAN PERKAWINAN YANG DITERBITKAN OLEH NEGARA LAIN**

1. Fotokopi KK dan KTP-EI
2. Bukti pelaporan dari perwakilan RI setempat.
3. Fotokopi Kutipan akta pencatatan perkawinan

## **PEMBUATAN KUTIPAN KEDUA AKTA PERKAWINAN**

1. Fotokopi kutipan akta perkawinan (jika ada).
2. Surat keterangan dari kepolisian.
3. Surat nikah gereja.
4. KTP pelapor.
5. Pas foto 4x6 berdampingan, 5 lembar
6. Map Snelhektek biasa, 1 buah.

## **PEMBUATAN PINDAH PENCATATAN PERKAWINAN**

- 2. Prosedur** :
- Mengisi Formulir (Pemohon) dan melengkapi berkas - pendaftaran - pembuatan pengumuman perkawinan - pengeluaran Blanko - Pencetakan - Register - Paraf Kepala Bidang - Tanda Tangan Kepala Dinas - Pembukuan - Penyerahan - Pengarsipan.
- 3. Waktu Pelayanan** : Untuk Akta Perkawinan yang pencatatannya dilaksanakan pada saat pemberkatan, kutipan akta perkawinannya diserahkan pada hari itu juga.
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : AKTA PERKAWINAN
- 6. Pengelolaan Pengaduan** :
1. Kotak Saran dan Pengaduan
  2. Unit Pengaduan Whatsapp
  3. Melalui Loker Pelayanan
  4. Facebook (Disdukcapil Kotapalu)
  5. Instagram (disdukcapilkotapalu)
  6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))

- 7. Dasar Hukum** : a) Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8.Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Meja 3 buah  
- Kursi 3 buah  
- Komputer 1 buah  
- Print 1 buah
- 9.Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Adminstrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian dan dilaporkan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- 11. Jumlah Pelaksana** : 3 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakurata dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN PERCERAIAN**

- 1. Persyaratan** :
1. Foto Copy KTP suami/Istri.
  2. Foto Copy Kartu Keluarga.
  3. Kutipan Akta Perkawinan Asli.
  4. Surat Putusan Pengadilan Negeri Yang Telah Mempunyai Kekuatan Hukum Tetap.
  5. Surat Keterangan Kehilangan dari Kantor Kepolisian untuk Kutipan Akta Perceraian yang hilang.
  6. Kutipan Akta Perceraian Asli untuk Perbaikan Akta Perceraian Yang Rusak.
- 2. Prosedur** :
1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan dan mengisi formulir sesuai peraturan perundang-undangan.
  2. Pemohon mengambil nomor antrian
  3. Pemohon mengajukan formulir dan persyaratan yang sudah dilengkapi ke loket pendaftaran
  4. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan
  5. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi
  6. Jika lengkap, maka :
    - a. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan
    - b. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
  7. Permohonan disetujui, maka :
    - a. Petugas/pejabat yang berwenang menandatangani dan mencatat dalam buku register Akta Perceraian
    - b. Dokumen Kutipan Akta Perceraian yang telah diregister dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya Kepala Dinas menandatangani secara elektronik / manual
    - c. Petugas melakukan pembukuan, pengarsipan berkas yang diberikan

- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Akta Perceraian **3 (Tiga) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : AKTA PERCERAIAN
- Pengelolaan Pengaduan** :  
1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)
- 7. Dasar Hukum** :  
a) Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8.Sarana Prasarana/Fasilitas** :  
- Meja 1 buah  
- Kursi 1 buah
- 9.Kompetensi Pelaksana** :  
a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi Perkawinan dan Perceraian dan dilaporkan kepada kepala bidang Pencatatan Sipil
- 11. Jumlah Pelaksana** : 1 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakurata dokumen kependudukan.

- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :
- a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
  - b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan



**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN KEMATIAN**

- 1. Persyaratan** : 1. Fotokopi Kartu Keluarga  
2. KTP Asli yang meninggal  
3. Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan ; atau Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit
- 2. Prosedur** : 1. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan dan mengisi formulir sesuai peraturan perundang-undangan.  
8. Pemohon mengambil nomor antrian  
9. Pemohon mengajukan formulir dan persyaratan yang sudah dilengkapi ke loket pendaftaran  
10. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan  
11. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi  
12. Jika lengkap, maka :  
a. Petugas pelayanan melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap formulir dan persyaratan  
b. Petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan  
7. Permohonan disetujui, maka :  
a. Petugas/pejabat yang berwenang menandatangani dan mencatat dalam buku register Akta Kematian  
b. Dokumen Kutipan Akta Kematian yang telah diregister dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya Kepala Dinas menandatangani secara elektronik / manual
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Akta Kematian **1 (Satu) hari kerja** sejak pelaporan, berkas lengkap dan jaringan baik
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : AKTA KEMATIAN
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loket Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil Kota Palu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)

- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8.Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 2 buah  
- Kursi 2 buah  
- Komputer 1 buah
- 9.Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10.Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi kematian dan dilaporkan kepada kepala bidang Pencatatan Sipil
- 11. Jumlah Pelaksana** : 2 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakuratan dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK**

- 1. Persyaratan** : 1. Pengangkatan anak dari Pengadilan  
2. Fotocopy Kartu Keluarga  
3. Kutipan Akta Kelahiran yang Asli sebelum diangkat dan akui
- 2. Prosedur** : Pengambilan nomor antrian - Pendaftaran Register - Pembukuan Paraf Kepala Seksi- paraf kepala bidang - pemberian kutipan akta kelahiran, penandatanganan kutipan akta oleh kepala Dinas.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Akta Pengangkatan Anak **3 (Tiga) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat
- 4. Biaya /Tarif** ; GRATIS
- 5. Produk** : AKTA PENGANGKATAN ANAK
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 1 buah  
- Kursi 1 buah

- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh Kepala Seksi Kelahiran dan dilaporkan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- 11. Jumlah Pelaksana** : 1 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakurata dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN PENGAKUAN ANAK**

- 1. Persyaratan** : 1. Surat Pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung  
2. Kutipan Akta Kelahiran
- 2. Prosedur** : Pengambilan nomor antrian - Pendaftaran Register - Pembukuan Paraf Kepala Seksi- paraf kepala bidang - pemberian kutipan akta kelahiran, penandatanganan kutipan akta oleh kepala Dinas.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Akta Pengangkatan Anak **3 (Tiga) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat
- 4. Biaya /Tarif** ; GRATIS
- 5. Produk** : AKTA PENGAKUAN ANAK
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)
- 7. Dasar Hukum** : a) Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian  
- Meja 1 buah  
- Kursi 1 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi kelahiran dan dilaporkan kepada kepala Bidang Pencatatan Sipil

- 11. Jumlah Pelaksana** : 1 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakuratan dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :
- a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
  - b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**PENCATATAN PENGESAHAN ANAK**

- 1. Persyaratan** : 1. Surat Penetapan Pengadilan  
2. Kutipan Akta Kelahiran Asli  
3. Fotocopy Buku Nikah/Akta Perkawinan  
4. Fotocopy Kartu Keluarga
- 2. Prosedur** : Pengambilan nomor antrian - Pendaftaran Register - Pembukuan Paraf Kepala Seksi- paraf kepala bidang - pemberian kutipan akta kelahiran, penandatanganan kutipan akta oleh kepala Dinas.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Akta Pengesahan Anak **3 (Tiga) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : AKTA PENGESAHAN ANAK
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 1 buah  
- Kursi 1 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan

- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh Kepala Seksi Kelahiran dan dilaporkan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- 11. Jumlah Pelaksana** : 1 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakurata dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :  
a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan



**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN PERUBAHAN NAMA**

- 1. Persyaratan** : 1 Surat Penetapan Pengadilan  
2. Akta Kelahiran Asli  
3. Fotocopy Kartu Keluarga  
4. Fotocopy KTP Orang Tua
- 2. Prosedur** : Pengambilan nomor antrian - Pendaftaran Register - Pembukuan Paraf Kepala Seksi- paraf kepala bidang - pemberian kutipan kedua akta kelahiran, penandatanganan kutipan kedua akta oleh kepala Dinas.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Akta Perubahan Nama **3 (Tiga) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : KUTIPAN KEDUA AKTA KELAHIRAN
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 1 buah  
- Kursi 1 buah

- 9.Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10.Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh Kepala Seksi Kelahiran dan dilaporkan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- 11.Jumlah Pelaksana** : 1 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakuratan dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN**

- 1. Persyaratan** : 1. Salinan Keputusan Presiden mengenai Perubahan Status Kewarganegaraan menjadi WNI atau Salinan Keputusan Menteri yang bidang tugasnya meliputi bidang kewarganegaraan  
2. Kutipan Akta Pencatatan Sipil  
3. Kutipan Akta Perkawinan bagi yang sudah menikah  
4. Fotocopy Kartu Keluarga  
5. Fotocopy KTP  
6. Fotocopy Paspor
- 2. Prosedur** : Pengambilan nomor antrian - Pendaftaran Register – Membuat catatan pinggir pada register catatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil - Paraf Kepala Seksi- paraf kepala bidang - pemberian kutipan perubahan status kewarganegaraan, penandatanganan kutipan perubahan status kewarganegaraan oleh kepala Dinas.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Akta Perubahan Nama **3 (Tiga) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : KUTIPAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

- 8.Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 1 buah  
- Kursi 1 buah
- 9.Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10.Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh Kepala Seksi Kematian dan Perubahan Status Pwarganegaraan dan dilaporkan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- 11.Jumlah Pelaksana** : 1 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakurata dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA**

- 1. Persyaratan** : 1. Penetapan pengadilan mengenai peristiwa penting lainnya  
2. Akta Pencatatan Sipil yang berkaitan dengan peristiwa penting  
3. Fotocopy Kartu Keluarga  
4. Fotocopy KTP
- 2. Prosedur** : Pengambilan nomor antrian – Mengisi formulir pencatatan peristiwa penting lainnya – Petugas Verifikasi dan Validasi berkas – Petugas mencatat dan merekam dalam buku register pencatatan peristiwa penting lainnya –Pejabat membuat catatan pinggir pada register catatan sipil dan kutipan pencatatan peristiwa penting lainnya
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Akta Perubahan Nama **3 (Tiga) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : KUTIPAN PERISTIWA PENTING LAINNYA
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 1 buah  
- Kursi 1 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan

- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh Kepala Seksi Kelahiran dan dilaporkan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- 11. Jumlah Pelaksana** : 1 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakurata dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :
- a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
  - b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN ONLINE**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**PENERBITAN KARTU KELUARGA**

- 1. Persyaratan** :
1. Mengisi formulir Biodata
  2. Foto copy Buku Nikah / Akta Perkawinan
  3. Foto Copy Akta Cerai
  4. Foto Copy Akta Kelahiran
  5. Foto Copy Akta Kematian
  6. Foto copy KTP Elektronik
  7. Foto copy Keterangan Kelahiran dari Puskesmas/Rumah Sakit (apabila ada penambahan anak)
  8. Kartu Keluarga Lama/ Asli
  9. Surat Keterangan Hilang Kartu Keluarga dari Kepolisian (apabila KK hilang)
  10. Surat Pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI
- 2. Prosedur** :
1. Pemohon membuka Link [sites.google.com /view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.
  2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.
  3. Admin memverifikasi berkas pemohon
  4. Jika tidak lengkap, maka permohonan tidak diproses
  5. Jika lengkap, maka permohonan langsung diproses dan petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
  6. Permohonan disetujui, maka :
    - a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen Kartu Keluarga
    - b. Dokumen Kartu Keluarga yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, dan langsung mengirim file Kartu Keluarga (KK) ke email pemohon (Bisa dicetak sendiri dirumah) atau datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk mengambil dokumen Kartu Keluarga (KK) beserta menyerahkan fisik berkas persyaratannya kepada petugas.
- 3. Waktu Pelayanan** :
- Jangka waktu penyelesaian Kartu Keluarga sejak pengajuan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja** apabila berkas lengkap dan jaringan baik.

- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Kartu Keluarga (KK)
- 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** :  
 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
 2. Unit Pengaduan Whatsapp  
 3. Melalui Loker Pelayanan  
 4. Facebook (Disdukcapil Kota Palu)  
 5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
 6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)
- 7. Dasar Hukum** :  
 - Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
 - Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** :  
 - Nomor Antrian Elektronik  
 - Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
 - Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
 - Ruang ASI dan tempat bermain anak  
 - Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
 - Meja 15 buah  
 - Kursi 15 buah  
 - Komputer 15 Buah  
 - Alat Print Kartu Keluarga 2 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** :  
 a) Dapat menggunakan komputer  
 b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
 c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi identitas penduduk dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** :  
 a) Petugas Cetak KK 2 orang  
 b) Petugas Validasi data KK 6 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat



**13.Jaminan  
Keamanan dan  
Keselamatan  
Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP

**14.Evaluasi Kinerja  
Pelayanan** : - Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
- Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN ONLINE**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)**

- 1. Persyaratan** : 1. Foto copy Kartu Keluarga  
2. Foto copy Akta Kelahiran  
3. Surat Keterangan Hilang KTP-el dari Kepolisian (apabila KTP-El hilang)  
4. KTP-El asli (apabila penggantian / rusak)  
5. Golongan darah wajib diketahui
- 2. Prosedur** : 1. Pemohon membuka Link [sites.google.com /view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.  
2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.  
3. Admin memverifikasi berkas pemohon  
4. Jika tidak lengkap, maka permohonan tidak diproses  
5. Jika lengkap, maka permohonan langsung diproses dan petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan  
6. Permohonan disetujui, maka :  
a. Petugas melakukan proses penerbitan KTP-El  
b. KTP-El yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, kemudian bisa diambil oleh pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dan pemohon menyerahkan fisik berkas persyaratannya kepada petugas.
- 3. Waktu Pelayanan** : 1. Jangka waktu penyelesaian KTP Elektronik (KTP-el) sejak pengajuan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja**  
2. Masa berlaku KTP Elektronik (KTP-el) ditentukan seumur hidup dan dapat diterbitkan kembali jika ada perubahan elemen data, rusak dan hilang
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : KTP Elektronik
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)

- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Presiden No 112 Tahun 2013 tentang Penerapan KTP berbasis nomor Induk Kependudukan Berbasis Nasional
- Permendagri No 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian Elektronik
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)
- Ruang ASI dan tempat bermain anak
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)
- Meja 4 buah
- Kursi 4 buah
- Komputer 3 buah
- Alat cetak KTP-el : 3 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat mengoperasikan komputer
- b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi identitas penduduk dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas Cetak KTP 4 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : - Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
- Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN ONLINE**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)**

- 1. Persyaratan** : 1. Foto copy Kartu Keluarga  
2. Foto copy Akta Kelahiran  
3. Golongan darah wajib diketahui
- 2. Prosedur** : 1. Pemohon mendaftar melalui kontak layanan Chat Whatsapp yang tersedia.  
2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.  
3. Perekaman Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
4. Pemohon wajib menggunakan masker, mencuci tangan, masuk ke dalam bilik disinfektan dan diukur suhu tubuhnya oleh petugas  
5. Pemohon memasukkan persyaratan yang diperlukan kepada petugas  
6. Petugas melakukan tahapan perekaman KTP-El
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian perekaman KTP Elektronik (KTP-el) tergantung pengiriman dari pusat dan kesalahan biometrik
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Data Perekaman KTP Elektronik
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** : 1. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
2. Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
3. Peraturan Presiden No 112 Tahun 2013 tentang Penerapan KTP berbasis nomor Induk Kependudukan Berbasis Nasional  
4. Permendagri No 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional

- 8.Sarana Prasarana/Fasilitas** : 1. Nomor Antrian Elektronik  
2. Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
3. Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
4. Ruang ASI dan tempat bermain anak  
5. Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
6. Meja 4 buah  
7. Kursi 4 buah  
8. Komputer 3 buah  
9. Alat perekaman KTP-el 4 Buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat mengoperasikan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi identitas penduduk dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas Perekaman KTP-El 3 orang
- 12.Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat
- 13.Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14.Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN ONLINE**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)**

- 1. Persyaratan** :  
1. Foto copy Kartu Keluarga  
2. Foto copy Akta Kelahiran  
3. Pas photo ukuran 3x4 2 lembar untuk anak 5 tahun keatas
- 2. Prosedur** :  
1. Pemohon membuka Link [sites.google.com /view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.  
2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.  
3. Admin memferivikasi berkas pemohon  
4. Jika tidak lengkap, maka permohonan tidak diproses  
5. Jika lengkap, maka permohonan langsung diproses dan petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan  
6. Permohonan disetujui, maka :  
a. Petugas melakukan proses penerbitan KIA  
b. KIA yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, kemudian bisa diambil oleh pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dan pemohon menyerahkan fisik berkas persyaratannya kepada petugas.
- 3. Waktu Pelayanan** :  
1. Jangka waktu penyelesaian Kartu Identitas Anak (KIA) sejak pengajuan diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja**

2. Masa berlaku Kartu Identitas Anak (KIA) baru untuk anak kurang dari 5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun, sedangkan masa berlaku KIA untuk anak diatas 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari.

- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Kartu Identitas Anak (KIA)
- 6. Pengelolaan Pengaduan** :  
1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** :  
- Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
- Permendagri No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak  
- Permendagri No 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional
- 8.Sarana Prasarana/Fasilitas** :  
- Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 2 buah  
- Kursi 2 buah  
- Komputer 2 buah  
- Alat cetak KIA : 2 buah

- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat mengoperasikan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi identitas penduduk dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas Cetak KIA 2 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :  
- Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
- Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan



**STANDAR PELAYANAN ONLINE**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**SURAT KETERANGAN PINDAH WNI**

- 1. Persyaratan** :  
1. Foto copy Kartu Keluarga (jika ada anggota keluarga yang tersisa)  
2. Kartu Keluarga Asli bagi yang pindah sekeluarga  
3. Foto copy KTP-El yang mengajukan pindah
- 2. Prosedur** :  
1. Pemohon membuka Link [sites.google.com /view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.  
2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.  
3. Admin memferivikasi berkas pemohon  
4. Jika tidak lengkap, maka permohonan tidak diproses  
5. Jika lengkap, maka permohonan langsung diproses dan petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan  
6. Permohonan disetujui, maka :  
a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen SKPWNI  
b. Dokumen SKPWNI yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, kemudian bisa diambil oleh pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dan pemohon menyerahkan fisik berkas persyaratannya kepada petugas.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan jaringan baik
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Surat Keterangan Pindah WNI

- 6. Pengelolaan Pengaduan** :  
1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** :  
a) Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** :  
- Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 10 buah  
- Kursi 10 buah  
- Komputer 5 buah  
- Print untuk pindah datang 6 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** :  
a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi pindah datang dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas cetak dan validasi pindah datang 6 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat

- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :
- a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
  - b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN ONLINE**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**SURAT TANDA BUKTI PENDATAAN PENDUDUK NON PERMANEN**

- 1. Persyaratan** : 1. Pengantar RT/RW  
2. Foto Copy Kartu Keluarga dari daerah asal  
3. Foto copy KTP Elektronik dari daerah asal  
4. Dokumen pendukung lainnya:  
- surat tugas (pegawai negeri sipil)  
- surat keterangan dari instansi pendidikan (pelajar/mahasiswa)  
- surat keterangan dari perusahaan (karyawan swasta)  
- surat keterangan berobat (orang yang sakit)
- 2. Prosedur** : 1. Pemohon membuka Link [sites.google.com /view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.  
2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.  
3. Admin memferivikasi berkas pemohon  
4. Jika tidak lengkap, maka permohonan tidak diproses  
5. Jika lengkap, maka permohonan langsung diproses dan petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan  
6. Permohonan disetujui, maka :  
a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen  
b. Dokumen Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, kemudian bisa diambil oleh pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dan pemohon menyerahkan fisik berkas persyaratannya kepada petugas.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen sejak permohonan diterima lengkap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah **1 (Satu) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : Surat Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen

- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** : a) Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
c) PERMENDAGRI No 96 Tahun 2019 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 2 buah  
- Kursi 2 buah  
- Komputer 2 buah  
- Printer 2 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi pindah datang dan dilaporkan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- 11. Jumlah Pelaksana** : Petugas cetak dan validasi 2 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN KELAHIRAN**

**1. Persyaratan**

**: USIA 0 – 17 TAHUN**

1. Mengisi formulir akta kelahiran
2. Surat keterangan kelahiran Asli dari rumah sakit/ puskesmas / klinik bersalin atau surat pernyataan penolong kelahiran (ditanda tangan diatas materai 6000); Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) sebagai kebenaran data kelahiran.
3. Fotocopy kartu keluarga (nama yang dibuatkan akta tercantum dala kartu keluarga)
4. Fotocopy buku nikah (muslim) / akta perkawinan (non muslim) orang tua; atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) sebagai kebenaran pasangan suami istri
5. Fotocopy KTP-El orang tua

**USIA 17 TAHUN KE ATAS**

1. Mengisi formulir akta kelahiran
2. Surat pernyataan belum pernah memiliki akta kelahiran (ditanda tangan diatas materai 6000 oleh yang bersangkutan)
3. Fotocopy ijazah terakhir (bagi yang memiliki ijazah)
4. Fotocopy kartu keluarga (nama yang dibuatkan akta tercantum dala kartu keluarga)
5. Fotocopy buku nikah (muslim) / akta perkawinan (non muslim) orang tua; atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) sebagai kebenaran pasangan suami istri
6. Fotocopy KTP-El yang bersangkutan

**B. HILANG ATAU RUSAK**

1. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
2. Fotocopy Kartu Keluarga

**2. Prosedur**

- :**
1. Pemohon membuka Link [sites.google.com /view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.
  2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.
  3. Admin memferivikasi berkas pemohon
  4. Jika tidak lengkap, maka permohonan tidak diproses
  5. Jika lengkap, maka permohonan langsung diproses dan petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
  6. Permohonan disetujui, maka :

- a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen Akta Kelahiran
  - b. Dokumen Akta Kelahiran yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, kemudian bisa diambil oleh pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dan pemohon menyerahkan fisik berkas persyaratannya kepada petugas.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian akta Kelahiran **1 (Satu) hari kerja** sejak pelaporan, berkas lengkap dan jaringan baik
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : AKTA KELAHIRAN
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)
- 7. Dasar Hukum** : a) Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
c) Permendagri No 9 tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Lahir
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Nomor Antrian Elektronik  
- Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 5 buah  
- Kursi 5 buah  
- Komputer 2 buah  
- Print 2 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi kelahiran dan dilaporkan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil

- 11. Jumlah Pelaksana** : 3 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakurata dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :
- a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
  - b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan



**STANDAR PELAYANAN ONLINE  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN PERKAWINAN**

**1. Persyaratan**

**: SEBELUM PELAKSANAAN PERKAWINAN**

1. Foto copy Surat Nikah Agama (diserahkan pada saat pencatatan sipil dilaksanakan), 1 Lembar
2. Foto copy S.Baptis/Sidi/Keterangan memeluk suatu agama masing-masing, 1 Lembar.
3. Foto copy KTP-El dan KK masing - masing 1 Lembar.
4. Fotocopy Akta Kelahiran Masing - masing, 1 Lembar.
5. Surat Izin Kawin dari atasan untuk anggota TNI/POLRI.
6. Surat Izin dari Orang tua (Bapak dan ibu) dan ditandatangani di atas materai 6000, bagi calon mempelai yang belum mencapai usia 21 tahun.
7. Foto Copy Kutipan Akta Perceraian yang dilegalisir, bagi yang sudah pernah menikah dan bercerai, 1 Lembar.
8. Foto copy Kutipan Akta Kematian yang dilegalisir dan Foto Copy Akta Perkawinan yang dahulu, bagi yang sudah pernah menikah dan suami/istri meninggal dunia, 1 Lembar.
9. Surat Pengantar dari Dinas Dukcapil setempat untuk KTP luar Kota Palu.
10. N1, N2, N4, dari Kelurahan/desa sesuai ktp masing - masing.
11. Foto Copy KTP-El 2 Orang saksi, 1 Lembar.
12. Pas Foto 4x6 berdampingan, 6 Lembar.
13. Map Snelhektek biasa, 1 Buah. Warna Merah.
14. Jika pencatatan perkawinan dilaksanakan diluar Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, maka wajib mengisi surat permohonan dan pernyataan tata tertib pencatatan perkawinan (diambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu)

**PERKAWINAN YANG MELAMPAUI BATAS WAKTU ( 60 HARI SEJAK TANGGAL PERKAWINAN)**

1. Fotokopi Surat Keterangan telah terjadinya Perkawinan dari pemuka agama/pendeta atau Surat Perkawinan Penghayat Kepercayaan yang ditandatangani oleh Pemuka Penghayat Kepercayaan dan dilegalisir, 1 lembar
2. Persyaratan lainnya sama seperti sebelum pelaksanaan perkawinan

## **PENCATATAN PERKAWINAN YANG DITETAPKAN PENGADILAN**

- i. Salinan Penetapan Pengadilan yang dilegalisir.
- ii. Fotokopi KTP--EI suami dan istri.
  1. Fotokopi kutipan akte kelahiran suami dan istri.
  2. Paspur bagi suami atau istri orang asing.
  3. Pas foto 4x6 berdampingan, 5 lembar.Map snelhektek biasa, 1 buah.

## **PELAPORAN AKTA PENCATATAN PERKAWINAN YANG DITERBITKAN OLEH NEGARA LAIN**

1. Fotokopi KK dan KTP-EI
2. Bukti pelaporan dari perwakilan RI setempat.
3. Fotokopi Kutipan akta pencatatan perkawinan

## **PEMBUATAN KUTIPAN KEDUA AKTA PERKAWINAN**

1. Fotokopi kutipan akta perkawinan (jika ada).
2. Surat keterangan dari kepolisian.
3. Surat nikah gereja.
4. KTP pelapor.
5. Pas foto 4x6 berdampingan, 5 lembar
6. Map Snelhektek biasa, 1 buah.

## **PEMBUATAN PINDAH PENCATATAN PERKAWINAN**

1. Fotokopi KTP dan KK kedua calon
2. Fotokopi pengantar perkawinan dari kelurahan

### **2. Prosedur**

- :
1. Pemohon membuka Link [sites.google.com /view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.
  2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.
  3. Admin memferivikasi berkas pemohon
  4. Jika tidak lengkap, maka permohonan tidak diproses
  5. Jika lengkap, maka permohonan langsung diproses dan petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
  6. Permohonan disetujui, maka :
    - a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen Akta Perkawinan
    - b. Dokumen Akta Perkawinan yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, kemudian bisa diambil oleh pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dan pemohon menyerahkan fisik berkas persyaratannya kepada petugas.

### **3. Waktu Pelayanan**

- :
- Untuk Akta Perkawinan yang pencatatannya dilaksanakan pada saat pemberkatan, kutipan akta perkawinannya diserahkan pada hari itu juga.

- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : AKTA PERKAWINAN
- 6. Pengelolaan Pengaduan** :  
1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil Kotapalu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website ([www.dukcapil.palukota.go.id](http://www.dukcapil.palukota.go.id))
- 7. Dasar Hukum** :  
a) Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** :  
- Meja 3 buah  
- Kursi 3 buah  
- Komputer 1 buah  
- Print 1 buah
- 9. Kompetensi Pelaksana** :  
a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian dan dilaporkan kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- 11. Jumlah Pelaksana** : 3 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakuratan dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** :  
a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan

**STANDAR PELAYANAN ONLINE  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN PERCERAIAN**

- 1. Persyaratan** :
1. Foto Copy KTP suami/Istri.
  2. Foto Copy Kartu Keluarga.
  3. Kutipan Akta Perkawinan Asli.
  4. Surat Putusan Pengadilan Negeri Yang Telah Mempunyai Kekuatan Hukum Tetap.
  5. Surat Keterangan Kehilangan dari Kantor Kepolisian untuk Kutipan Akta Perceraian yang hilang.
  6. Kutipan Akta Perceraian Asli untuk Perbaikan Akta Perceraian Yang Rusak.
- 2. Prosedur** :
1. Pemohon membuka Link [sites.google.com /view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.
  2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.
  3. Admin memverifikasi berkas pemohon
  4. Jika tidak lengkap, maka permohonan tidak diproses
  5. Jika lengkap, maka permohonan langsung diproses dan petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan
  6. Permohonan disetujui, maka :
    - a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen Akta Perceraian.
    - b. Dokumen Akta Perceraian yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, kemudian bisa diambil oleh pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dan pemohon menyerahkan fisik berkas persyaratannya kepada petugas.
- 3. Waktu Pelayanan** :
- Jangka waktu penyelesaian Akta Perceraian **3 (Tiga) hari kerja**, apabila berkas lengkap dan pejabat yang berwenang menandatangani ada di tempat

<b>4. Biaya /Tarif</b>	:	GRATIS
<b>5. Produk</b>	:	AKTA PERCERAIAN
<b>6. Pengelolaan Pengaduan</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Unit Pengaduan Whatsapp</li> <li>3. Melalui Loker Pelayanan</li> <li>4. Facebook (Disdukcapil KotaPalu)</li> <li>5. Instagram (disdukcapilkotapalu)</li> <li>6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)</li> </ol>
<b>7. Dasar Hukum</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>b) Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> </ol>
<b>8. Sarana Prasarana/Fasilitas</b>	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meja 1 buah</li> <li>- Kursi 1 buah</li> </ul>
<b>9. Kompetensi Pelaksana</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Dapat menggunakan komputer</li> <li>b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Adminstrasi Kependudukan)</li> <li>c) Memahami peraturan perundang-undangan</li> </ol>
<b>10. Pengawasan Internal</b>	:	Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi Perkawinan dan Perceraian dan dilaporkan kepada kepala bidang Pencatatan Sipil
<b>11. Jumlah Pelaksana</b>	:	1 orang
<b>12. Jaminan Pelayanan</b>	:	Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakurata dokumen kependudukan.
<b>13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	:	Tersedianya SATPOL PP
<b>14. Evaluasi Kinerja Pelayanan</b>	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)</li> <li>b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN ONLINE  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PENCATATAN KEMATIAN**

- 1. Persyaratan** : 1. Fotokopi Kartu Keluarga  
2. KTP Asli yang meninggal  
3. Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan ; atau Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit
- 2. Prosedur** : 1. Pemohon membuka Link [sites.google.com/view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.  
2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.  
3. Admin memverifikasi berkas pemohon  
4. Jika tidak lengkap, maka permohonan tidak diproses  
5. Jika lengkap, maka permohonan langsung diproses dan petugas melakukan perekaman data dalam basis data kependudukan  
6. Permohonan disetujui, maka :  
a. Petugas melakukan proses penerbitan dokumen Akta Kematian.  
b. Dokumen Akta Kematian yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, kemudian bisa diambil oleh pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dan pemohon menyerahkan fisik berkas persyaratannya kepada petugas.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian Akta Kematian **1 (Satu) hari kerja** sejak pelaporan, berkas lengkap dan jaringan baik
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : AKTA KEMATIAN
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil Kota Palu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)

- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- 8.Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 2 buah  
- Kursi 2 buah  
- Komputer 1 buah
- 9.Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10.Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi kematian dan dilaporkan kepada kepala bidang Pencatatan Sipil
- 11. Jumlah Pelaksana** : 3 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakuratan dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan





**STANDAR PELAYANAN ONLINE**  
**PENGAKTIFAN NIK, NO KK DAN PENGAKTIFAN DATA**

- 1. Persyaratan** : 1. Fotokopi Kartu Keluarga  
2. Fotokopi KTP-El
- 2. Prosedur** : 1. Pemohon membuka Link [sites.google.com /view/dukcapilbisa](https://sites.google.com/view/dukcapilbisa) atau kontak layanan Chat melalui Whatsapp yang tersedia.  
2. Pemohon akan dikonfirmasi balik oleh admin.  
3. Admin mengkonsolidasi manual data  
4. Admin berkoordinasi dengan pusat  
5. Jika data sudah aktif, maka admin langsung menghubungi pemohon.
- 3. Waktu Pelayanan** : Jangka waktu penyelesaian pengaktifan Nik, No KK dan Pengaktifan data 3 (**Tiga**) hari kerja sejak pelaporan, apabila jaringan baik
- 4. Biaya /Tarif** : GRATIS
- 5. Produk** : DATA TERBACA DILEMBAGA PENGGUNA
- 6. Pengelolaan Pengaduan** : 1. Kotak Saran dan Pengaduan  
2. Unit Pengaduan Whatsapp  
3. Melalui Loker Pelayanan  
4. Facebook (Disdukcapil Kota Palu)  
5. Instagram (disdukcapilkotapalu)  
6. Website (www.dukcapil.palukota.go.id)
- 7. Dasar Hukum** : - Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
- Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil  
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- 8. Sarana Prasarana/Fasilitas** : - Tempat parkir (belum ada petugas khusus parkir)  
- Toilet (Masih menggunakan toilet umum masjid)  
- Ruang ASI dan tempat bermain anak  
- Layanan khusus disabilitas (jalur landai)  
- Meja 2 buah  
- Kursi 2 buah  
- Komputer 2 buah

- 9. Kompetensi Pelaksana** : a) Dapat menggunakan komputer  
b) Mengikuti DIKLAT tentang Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)  
c) Memahami peraturan perundang-undangan
- 10. Pengawasan Internal** : Pengawasan dilaksanakan langsung oleh kepala seksi dan kepada kepala bidang di Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data.
- 11. Jumlah Pelaksana** : 2 orang
- 12. Jaminan Pelayanan** : Menjamin kerahasiaan data perseorangan dan data pribadi masyarakat serta menjaga keakuratan dokumen kependudukan.
- 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** : Tersedianya SATPOL PP
- 14. Evaluasi Kinerja Pelayanan** : a) Rapat Evaluasi yang diadakan setiap bulan di bidang pendaftaran penduduk dan melalui penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)  
b) Melaporkan hasil kegiatan bidang setiap bulan kepada Kepala Dinas sebagai evaluasi kinerja ke depan