



WALIKOTA TERNATE  
PROVINSI MALUKU UTARA

PERATURAN WALIKOTA TERNATE  
NOMOR 13 TAHUN 2018

TENTANG

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TERINTEGRASI ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN MELALUI PERAN RELAWAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TERNATE,

- Menimbang : a. bahwa untuk pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat, perlu dilakukan Peningkatan Kualitas Layanan Terintegrasi Administrasi Kependudukan Melalui Peran Relawan Administrasi Kependudukan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Peningkatan Kualitas Layanan Terintegrasi Administrasi Kependudukan Melalui Peran Relawan Administrasi Kependudukan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Ternate (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3824);
2. Undang-Undang Nomor 46 Tahun 1999 tentang Pembentukan Provinsi Maluku Utara, Kabupaten Kepulauan Buru dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 174, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3895);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 265 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5373);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1799);

8. Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Ternate (Lembaran Daerah Kota Ternate Tahun 2016 Nomor 154, Tambahan Lembaran Daerah Kota Ternate Tahun 2016 Nomor 129);
9. Peraturan Gubernur Maluku Utara Nomor ..... Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Peran Relawan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota (Berita Daerah Provinsi Maluku Utara Tahun 2018 Nomor .....);
10. Peraturan Walikota Ternate Nomor 30 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate (Berita Daerah Kota Ternate Tahun 2017 Nomor 298);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TERINTEGRASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PERAN RELAWAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Ternate.
2. Pemerintah daerah adalah Pemerintah Kota Ternate
3. Walikota adalah Walikota Ternate.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.
5. Kepala Dinas adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.
6. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
7. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
8. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen Resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

9. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
10. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disebut KTP-el, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
11. Layanan terintegrasi administrasi kependudukan adalah layanan terintegrasi masing-masing bidang layanan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam pelaporan peristiwa penting dengan output terintegrasi dalam bentuk 3 in 1 atau 5 in 1 dokumen kependudukan.
12. Si Pencet atau Sistem Pelayanan Cepat 3 in 1 atau 5 in 1 adalah layanan terintegrasi informasi elektronik yang dapat digunakan oleh masyarakat/relawan/pihak kelurahan untuk melaporkan peristiwa penting berupa kelahiran, kematian dan perkawinan.
13. Si Pencet Kelahiran 3 in 1 atau Sistem Pelayanan Cepat Kelahiran 3 in 1 adalah layanan terintegrasi informasi elektronik yang dapat digunakan oleh masyarakat/relawan/pihak kelurahan untuk melaporkan peristiwa penting berupa kelahiran.
14. Si Pencet Kematian 3 in 1 atau Sistem Pelayanan Cepat Kematian 3 in 1 adalah layanan terintegrasi informasi elektronik yang dapat digunakan oleh masyarakat/relawan/pihak kelurahan untuk melaporkan peristiwa penting berupa kematian;
15. Si Pencet Perkawinan 5 in 1 atau Sistem Pelayanan Cepat Perkawinan 5 in 1 adalah layanan terintegrasi informasi elektronik yang dapat digunakan oleh masyarakat/relawan/pihak kelurahan untuk melaporkan peristiwa penting berupa perkawinan;
16. Relawan Administrasi Kependudukan adalah penduduk yang dengan sukarela membantu penduduk lainnya untuk melaporkan peristiwa penting yang dialami dengan segera dan cepat guna dicatatkan dan diterbitkan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## BAB II

### JENIS PENINGKATAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

#### Pasal 2

- (1) Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Dokumen kependudukan yang ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah sebagai berikut :
  - a. Kartu Keluarga;
  - b. KTP-elektronik;
  - c. Akta Kelahiran;

- d. Akta Perkawinan;
  - e. Akta Kematian;
  - f. Kartu Identitas Anak; dan
  - g. Surat Keterangan Pindah.
- (3) Jenis dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditingkatkan kualitasnya melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola.
- (4) Layanan terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dalam bentuk paket layanan aplikasi “Si Pencet” 3 in 1 atau 5 in 1, dan paling sedikit memuat:
- a. Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak;
  - b. Akta Kematian, Kartu Keluarga dan KTP-el dengan status cerai mati;
  - c. Akta Perkawinan, Kartu Keluarga dan KTP-el dengan perubahan status perkawinan; dan
  - d. Kartu Keluarga dan KTP-el dengan perubahan status perkawinan.
- (5) Untuk menunjang peningkatan layanan terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), maka Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil menyiapkan fasilitas peningkatan kualitas pelayanan, paling sedikit:
- a. menyediakan layanan nomor telepon pengaduan (call center);
  - b. setiap hari mengumumkan semua dokumen yang sudah diterbitkan melalui situs web/papan pengumuman; dan
  - c. setiap hari mengumumkan jumlah blangko KTP-el yang masih tersedia melalui papan pengumuman/tempat layanan.

### BAB III STANDAR DAN MEKANISME PENINGKATAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

#### Pasal 3

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan standar operasional akan melakukan layanan terintegrasi informasi elektronik secara cepat kepada penduduk yang melaporkan peristiwa penting melalui aplikasi “Si Pencet” 3 in 1 atau 5 in 1, dan dilaporkan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak kejadian tanpa masyarakat mengantri di loket pelayanan.
- (2) Penduduk yang sudah mengajukan permohonan melalui aplikasi Si Pencet 3 in 1 atau 5 in 1 dan/atau telah mengajukan langsung melalui loket pelayanan dan belum mendapatkan layanan dokumen kependudukan untuk segera melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung atau melalui nomor telepon pengaduan (*call center*).
- (3) Berdasarkan laporan melalui aplikasi “Si Pencet” sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka mekanisme Penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- (4) Batas waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar dan mekanisme layanan akan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

#### BAB IV RELAWAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

##### Pasal 4

- (1) Untuk mendukung layanan terintegrasi kependudukan, maka Pemerintah Daerah melalui Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat membentuk Relawan Administrasi Kependudukan yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (2) Relawan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diambil dari perwakilan penduduk pada tiap kelurahan dalam daerah Kota Ternate.
- (3) Relawan Administrasi Kependudukan dapat membantu penduduk untuk melaporkan peristiwa penting yang dialami dengan segera dan cepat guna dicatatkan dan diterbitkan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

##### Pasal 5

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersama dengan Relawan administrasi Kependudukan dapat melakukan pelayanan jemput bola terkait dengan layanan terintegrasi kepada penduduk yang memiliki kendala paling sedikit:
  - a. aksesibilitas;
  - b. sakit;
  - c. berada di dalam lembaga pemasyarakatan; dan
  - d. terkendala untuk hadir ke tempat layanan administrasi kependudukan.
- (2) ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terintegrasi “Si Pencet” 3 in 1 atau 5 in 1 melalui peran Relawan Administrasi Kependudukan akan diatur dengan Keputusan Walikota.

#### BAB V EVALUASI, PELAPORAN DAN SANKSI

##### Pasal 6

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan evaluasi terhadap setiap pelaksanaan inovasi pelayanan ini dan selanjutnya melaporkan hasilnya secara rutin kepada Walikota dan Gubernur melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku Utara.

Pasal 7

Dalam hal pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) akan dikenakan ketentuan Pasal 11 ayat (2) huruf l Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Ternate.

Ditetapkan di Ternate  
pada tanggal 1 Agustus 2018

**WALIKOTA TERNATE,**



**BURHAN ABDURAHMAN**

Diundangkan di Ternate  
pada tanggal 2 Agustus 2018

**SEKRETARIS DAERAH KOTA TERNATE,**



**M. TAUHID SOLEMAN**

BERITA DAERAH KOTA TERNATE TAHUN 2018 NOMOR 355