



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan St. Alauddin No. 295 Telp. (0411) 866520 Fax. (0411) 8215636



## **STANDAR PELAYANAN (SP)**

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Nomor : 067/Disdukcapil/477/II/2024  
Tanggal : 16 februari 2024

### **1. Standar Pelayanan Publik pencatatan Kematian dalam wilayah NKRI** **Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Produk	Akta kematian WNI
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Keterangan kematian Asli dari kelurahan</li><li>2. KTP dan KK asli almarhum</li><li>3. KTP asli pasangan almarhum (jika ada pasangan yang masih hidup)</li><li>4. Pelapor harus ahli waris almarhum usia min 21 tahun</li><li>5. KTP dan KK pelapor</li><li>6. SK pns atau pensiunan almarhum (jika dibutuhkan)</li><li>7. Akte kelahiran almarhum (jika dibutuhkan)</li></ol>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan dan mengupload permohonan akte kematian melalui website dukcapil.makassarkota.go.id dengan memasukkan email yang aktif</li><li>2. Petugas operator melakukan verifikasi berkas, jika lengkap, berkas diterima dan melakukan pengarsipan secara digital, jika tidak, berkas di tolak dengan memberikan keterangan melalui menu progres layanan (ket gagal beserta alasannya)</li><li>3. Petugas operator melakukan penginputan data akte kematian dan selanjutnya diajukan untuk mendapat approve Kepala dinas</li><li>4. Setelah mendapat approve Kepala Dinas, petugas operator selanjutnya mengirim secara pdf akte kelahiran dan Kartu keluarga ke email yang didaftarkan oleh pemohon</li></ol>

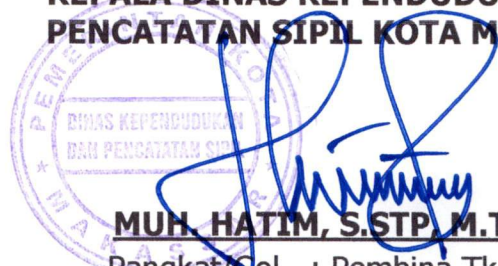
4	Jangka waktu pelaksanaan	2 (dua) hari kerja ( Jika tidak ada gangguan jaringan )
5	Biaya	Gratis berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengaduan</li> <li>2. Kotak saran</li> <li>3. website : dukcapil.makassarkota.go.id</li> <li>4. layanan aduan via WA 081247857878 dan 0821872718871</li> <li>5. facebook dukcapil_makassar</li> <li>6. instagram Dukcapil Makassar</li> </ol>

**2. Standar pelayanan Publik pencatatan Kematian dalam wilayah NKRI  
Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi ( Manufacturing )**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>2. Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan PP Nomor : 37 tahun 2007 Tentang aturan pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara</li> </ol>

		<p>Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>8. Permendagri No. 2 tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 tahun 2019 tentang Penggunaan Kertas HVS</p> <p>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tanda Tangan Elektronik (TTE)</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</p> <p>12. Peraturan Walikota Makassar Nomor 14 Tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar</p>
8	Sarana Prasarana/fasilitas	1. Komputer, Printer, meja dan kelengkapannya
9	Jumlah pelaksana	Petugas Loker, 2 orang Kepala Dinas, 1 orang
10	Kompetensi pelaksana pelayanan akte kelahiran	Pendidikan forma a. D3 2 orang b. S2 1 orang
11	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh bidang pelayanan pencatatan sipil 2. Dilakukan oleh kepala dinas 3. Konsisten dalam memberikan teguran /sanksi
12	Jaminan pelayanan	Terdapat Maklumat Pelayanan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Nomor 477/565/Dukpil/XI/2016
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersedia alat pemadam api ringan 2. Dokumen yang diterima dijamin asli karena telah di tanda tangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	Evaluasi berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



**MUH. HATIM, S.STP, M.Tr.A.P**

Pangkat/Sol. : Pembina Tk.I/ IVb

NIP. :19861017 200602 1 001