



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN
NOMOR 000.8.3.4/ III6 TAHUN 2025

TENTANG
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN

WALI KOTA PEKALONGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan telah sesuai dengan standar pelayanan dengan memperhatikan hak dan kewajiban berbagai pihak;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Wali Kota Pekalongan tentang Penetapan Maklumat Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan Daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Ketjil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta

Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan, dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
7. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Pekalongan Tahun 2019 Nomor 6).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN.
- KESATU : Menetapkan Maklumat Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara Pelayanan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, yang terdiri dari:
1. Hak dan kewajiban Penyelenggara Pelayanan dan Pengguna Layanan;
 2. Jenis pelayanan yang diberikan.
 3. Ketentuan terkait syarat, prosedur, biaya dan waktu pada masing-masing jenis layanan yang diberikan.
 4. Satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggara pelayanan.
 5. Pernyataan janji Penyelenggara Pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai kewajiban, bersedia melakukan perbaikan secara terus menerus, serta bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi.

- KETIGA : Pernyataan janji sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA wajib dipublikasikan melalui media elektronik, media non-elektronik, dan media sosial. Dan keputusan ini untuk ditempatkan di tempat yang mudah diakses oleh pengguna masyarakat baik secara daring maupun luring.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 22 September 2025

a.n WALI KOTA PEKALONGAN
Plt, KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN



ISKANDAR

LAMPIRAN
KEPUTUSAN WALI KOTA PEKALONGAN
NOMOR 000.8.3.4/1116 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN

MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA PEKALONGAN

1. Hak dan kewajiban Penyelenggara Pelayanan;
 - a. Penyelenggara pelayanan berhak:
 - 1) memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - 2) melakukan kerjasama;
 - 3) mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - 4) melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - 5) menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
 - b. Penyelenggara pelayanan berkewajiban:
 - 1) menyusun, dan menetapkan standar pelayanan;
 - 2) menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - 3) menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - 4) menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - 5) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan;
 - 6) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - 7) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan;
 - 8) memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - 9) membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
 - 10) bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan;
 - 11) memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
 - 12) memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Hak dan kewajiban Pengguna Layanan:

a. Pengguna layanan berhak:

- 1) mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- 2) mengawasi pelaksana standar pelayanan;
- 3) mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- 4) mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- 5) memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- 6) memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- 7) mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman.
- 8) mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman; dan
- 9) mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asa dan tujuan pelayanan.

b. Pengguna layanan berkewajiban:

- 1) mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana disyaratkan dalam standar pelayanan;
- 2) ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- 3) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Jenis pelayanan yang diberikan:

- a. Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran
- b. Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian
- c. Pencatatan dan Penerbitan Akta Perkawinan
- d. Pembatalan Akta Perkawinan
- e. Pencatatan dan Penerbitan Akta Perceraian
- f. Pembatalan Perceraian
- g. Pencatatan Pengesahan Anak
- h. Pencatatan Pengangkatan Anak
- i. Pencatatan Pengakuan Anak
- j. Perubahan Nama
- k. Perubahan Status Kewarganegaraan
- l. Penerbitan Kembali Akta Pencatatan Sipil
- m. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
- n. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
- o. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya
- p. Lahir Mati
- q. Pelayanan Jemput Bola MoU Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran
- r. Pelayanan MPP Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran
- s. Pencatatan dan Penerbitan Biodata Penduduk
- t. Penerbitan Kartu Keluarga

- u. Perekaman dan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
 - v. Pelaporan Datang Penduduk
 - w. Pelaporan Pindah Penduduk
 - x. Penerbitan Kartu Identitas Anak
 - y. Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
 - z. Jemput Bola KTP-el bagi warga jompo/orang sakit/difabel
 - aa. Jemput Bola KTP-el bagi pelajar/anak sekolah
 - bb. Surat Keterangan Administrasi Kependudukan
 - cc. Legalisir Dokumen Kependudukan
 - dd. Pengaduan
 - ee. Sinkronisasi Data/Konfirmasi Data
 - ff. Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
 - gg. Pelayanan Online melalui DUKCAPIL PINTAR.
4. Ketentuan terkait syarat, prosedur, biaya dan waktu pada masing-masing jenis layanan yang diberikan
- a. Persyaratan : sesuai ketentuan yang berlaku
 - b. Prosedur : sesuai ketentuan yang berlaku
 - c. Biaya : gratis
 - d. Waktu :
 - a. Waktu Penyelesaian : sesuai SOP masing-masing jenis layanan, terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap.
 - b. Waktu Pelayanan :
 - Senin – Kamis : 08.00 s.d. 14.00 WIB
 - Jumat : 08.00 s.d. 10.30 WIB.

5. Satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggara pelayanan

No	Jenis Layanan	Nama Satuan/Unit Kerja penanggungjawab
1	Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
2	Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
3	Pencatatan dan Penerbitan Akta Perkawinan	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4	Pembatalan Akta Perkawinan	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
5	Pencatatan dan Penerbitan Akta Perceraian	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
6	Pembatalan Perceraian	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
7	Pencatatan Pengesahan Anak	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
8	Pencatatan Pengangkatan Anak	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
9	Pencatatan Pengakuan Anak	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
10	Perubahan Nama	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
11	Perubahan Status Kewarganegaraan	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
12	Penerbitan Kembali Akta Pencatatan Sipil	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
13	Pembatalan Akta Pencatatan Sipil	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
14	Pembetulan Akta Pencatatan Sipil	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

15	Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
16	Lahir Mati	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
17	Pelayanan Jemput Bola MoU Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
18	Pelayanan MPP Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
19	Pencatatan dan Penerbitan Biodata Penduduk	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
20	Penerbitan Kartu Keluarga	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
21	Perekaman dan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
22	Pelaporan Datang Penduduk	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
23	Pelaporan Pindah Penduduk	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
24	Penerbitan Kartu Identitas Anak	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
25	Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
26	Jemput Bola KTP-el bagi warga jompo/orang sakit/difabel	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
27	Jemput bola KTP-el bagi pelajar/anak sekolah	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
28	Surat Keterangan Administrasi Kependudukan	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
29	Legalisir Dokumen Kependudukan	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
30	Pengaduan	Sekretariat dan semua Bidang
31	Sinkronisasi Data/Konfirmasi Data	Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
32	Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
33	Pelayanan online melalui DUKCAPIL PINTAR	Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data

2. Pernyataan janji Penyelenggara Pelayanan



MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, Pimpinan beserta staff penyelenggara pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan berjanji untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus. Apabila kami tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi“

Pekalongan, 22 September 2025

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan

ISKANDAR, SH, M.Hum.

NIP. 196905251990031005

a.n. WALI KOTA PEKALONGAN

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA PEKALONGAN

