



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.498, 2018

KEMENDAGRI. Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 19 TAHUN 2018  
TENTANG  
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;

Mengingat : 1. 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);

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916)
3. 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);
4. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. 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.

2. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
3. 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.
4. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
5. 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.

#### Pasal 2

- (1) Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- (2) Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola.
- (3) Layanan terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dalam bentuk paket layanan paling sedikit:
  - a. Akta Kelahiran, KK dan Kartu Identitas Anak;
  - b. Akta Kematian, KK dan KTP-el dengan status cerai mati;  
dan
  - c. Akta Perkawinan, KK dan KTP-el dengan perubahan status perkawinan.

BAB II  
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN

Pasal 3

- (1) Dokumen kependudukan yang ditingkatkan kualitas pelayanannya paling sedikit:
  - a. KK;
  - b. KTP-el;
  - c. Akta Kelahiran;
  - d. Akta Perkawinan;
  - e. Akta Kematian; dan
  - f. Surat Keterangan Pindah.
- (2) Penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 Kabupaten/Kota.
- (3) 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.
- (4) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.
- (2) Fasilitas peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit:
  - a. menyediakan layanan nomor telepon pengaduan (*call center*);

- b. menyediakan nomor telepon pengaduan;
- c. setiap hari mengumumkan semua dokumen yang sudah diterbitkan melalui situs web/papan pengumuman; dan
- d. setiap hari mengumumkan jumlah blangko KTP-el yang masih tersedia melalui papan pengumuman/tempat layanan.

#### Pasal 5

Bupati/Wali Kota wajib memfasilitasi Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.

#### Pasal 6

Penduduk yang sudah mengajukan permohonan dan belum mendapatkan layanan dokumen kependudukan untuk segera melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota secara langsung dan/atau melalui nomor telepon pengaduan (*call center*) daerah setempat.

#### Pasal 7

- (1) Penduduk yang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk tetapi belum melakukan perekaman, wajib segera melakukan perekaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- (2) Penduduk yang telah melakukan perekaman tetapi belum mendapatkan KTP-el segera melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota secara langsung dan/atau melalui nomor telepon pengaduan (*call center*).

#### Pasal 8

Pimpinan lembaga pemerintahan, swasta dan kelompok masyarakat dapat meminta kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota setempat untuk melakukan pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.

## Pasal 9

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk segera menerbitkan KTP-el Penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el dan status perekamannya sudah siap cetak (*print ready record*).

## Pasal 10

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota harus melakukan pelayanan jemput bola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) terhadap 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.

## Pasal 11

Dalam hal pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) akan dikenakan ketentuan Pasal 11 ayat (2) huruf 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat pada Unit Kerja yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

## BAB III

## KETENTUAN PENUTUP

## Pasal 12

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 April 2018

MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 11 April 2018

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA