



WALI KOTA PEKANBARU
PROVINSI RIAU

PERATURAN WALI KOTA PEKANBARU
NOMOR 20 TAHUN 2024
TENTANG
SISTEM PELAYANAN KEPENDUDUKAN SECARA DARING
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PEKANBARU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna pelayanan, perlu dikembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Sistem Pelayanan Kependudukan secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956

- Nomor 19);
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 diubah 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 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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 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 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5856);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

la

- tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);
7. Peraturan Presiden 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
 8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 118);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498);
 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita



Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 199)

13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1479);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1742);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1791);
16. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG SISTEM PELAYANAN KEPENDUDUKAN SECARA DARING PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Pekanbaru.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru.



3. Wali Kota adalah Wali Kota Pekanbaru.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang selanjutnya disebut Disdukcapil adalah perangkat daerah Kota Pekanbaru yang membidangi urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang selanjutnya disebut UPT Disdukcapil adalah unit pelayanan urusan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan atau yang disebut dengan nama lain yang berkedudukan di bawah Disdukcapil.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
8. Organisasi Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
9. Pelaksana Pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Masyarakat yang selanjutnya disebut Pengguna Layanan adalah seluruh pihak, baik warga negara

LA

maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

11. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. *Online* adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang bertugas mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik melalui jaringan komputer dan/atau internet.
13. Sistem Elektronik adalah sistem untuk mengumpulkan, mempersiapkan, menyimpan, memproses, menganalisis, dan menyebarkan informasi elektronik.
14. Tanda Tangan Elektronik yang selanjutnya disingkat TTE adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
15. Sertifikat Elektronik yang selanjutnya disingkat SE adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik.

16. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/ atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna yang dapat dipahami.
17. Administrasi Kependudukan secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
18. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga.
19. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
20. Warga Negara Indonesia yang selanjutnya disingkat WNI adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan Undang-Undang sebagai WNI.



21. Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pasal 2

- (1) Peraturan Wali Kota ini dimaksudkan untuk:
- a. mengatur pelaksanaan aplikasi sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat; dan
 - b. mengelola aplikasi sistem pelayanan administrasi kependudukan.
- (2) Peraturan Wali Kota ini bertujuan untuk:
- a. mewujudkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan dan pengembangan aplikasi sistem pelayanan administrasi kependudukan; dan
 - b. mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dengan memanfaatkan teknologi untuk menghasilkan pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. jenis pelayanan kependudukan secara daring;
- b. tahapan dan proses pelayanan kependudukan secara daring; dan
- c. pengelolaan sistem pelayanan kependudukan secara daring.

la

BAB II
JENIS PELAYANAN KEPENDUDUKAN SECARA DARING

Pasal 4

Pelayanan Administrasi kependudukan secara daring terdiri dari:

- a. SIPENDUDUK adalah sistem informasi pelayanan terpadu kependudukan jenis *website*;
- b. LAGU adalah layanan tunggu cetak KTP elektronik jenis perangkat *Mobile*;
- c. SIPINTAR adalah sistem pelayanan melengkapi identitas orang terlantar jenis *website*;
- d. SIPEDAS adalah sistem informasi penunggalan data siswa jenis perangkat *Mobile*;
- e. CENDEKIA adalah percepatan penerbitan dokumen kartu identitas anak jenis *website*;
- f. SIMANJA adalah sistem informasi manajemen penilaian kinerja jenis *website*;
- g. KADO CAMER adalah sistem kerjasama penerbitan dokumen Akta Kelahiran pasca melahirkan jenis *website*;
- h. PENTAS KITA adalah sistem pelayanan pencatatan Akta Perkawinan berbasis kemitraan jenis *website*;
- i. ANDONG adalah sistem anterin dong merupakan pelayanan kerjasama pengantaran KTP Elektronik dan KIA jenis *website*;
- j. PLAKAT KECIL adalah sistem perubahan status langsung kawin tercatat kerjasama Kementerian Agama dan Disdukcapil jenis *website*;
- k. PEDANG BIRU adalah sistem pelayanan pendatang terbitkan Kartu Keluarga baru jenis *website*;
- l. LADO PKU adalah sistem layanan pindah *online* Pekanbaru jenis *website*; dan
- m. LOKDON adalah sistem loket layanan pengaduan *online* jenis *website*.

LQ

BAB III
TAHAPAN DAN PROSES
PELAYANAN KEPENDUDUKAN SECARA DARING
Bagian Kesatu

Tahapan Pelayanan Kependudukan secara Daring

Pasal 5

SIPENDUDUK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a meliputi pengajuan permohonan pelayanan yang terintegrasi dengan beberapa jenis dokumen kependudukan, yang meliputi:

- a. layanan penerbitan KTP-el meliputi KTP-el (perubahan elemen data) untuk WNI;
- b. layanan penerbitan KTP-el meliputi KTP-el (perubahan elemen data) untuk WNA;
- c. pencatatan kelahiran WNI dalam wilayah NKRI, KK, KIA dan KTP-el;
- d. pencatatan kematian dalam wilayah NKRI, KK dan KTP-el;
- e. pencatatan lahir mati;
- f. pencatatan pengesahan anak bagi penduduk WNI di wilayah NKRI, KK dan KIA;
- g. pencatatan pengangkatan anak di wilayah NKRI, KK dan KIA;
- h. pencatatan Pengakuan Anak bagi penduduk WNI di wilayah NKRI, KK dan KIA;
- i. pencatatan Perkawinan WNI dalam wilayah NKRI, KK, KIA dan KTP-el;
- j. pencatatan perceraian, KK dan KTP-el;
- k. pencatatan pembatalan perkawinan, KK dan KTP-el;
- l. pencatatan pembatalan perceraian, KK dan KTP-el;
- m. penerbitan KK dan KTP-el WNI;
- n. pencatatan pembatalan Akta pencatatan sipil bagi penduduk dan KK;
- o. pencatatan pembetulan akta pencatatan sipil

LD

dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI dan KK; dan

- p. pencatatan perubahan nama penduduk, KK dan KTP-el.

Pasal 6

- (1) Masyarakat atau pengguna pelayanan *website* SIPENDUDUK dapat mengakses pelayanan setelah memiliki dan/atau mendapatkan hak akses berupa *user name* setelah melakukan *registrasi* dengan mendaftarkan *email* aktif.
- (2) Setelah proses *registrasi* dilakukan, pengguna pelayanan melakukan aktivasi akun dengan mengklik tombol aktivasi pada *email* yang didaftarkan pada saat proses *registrasi*.
- (3) Setelah proses aktivasi selesai, pengguna pelayanan dapat *log in* pada *website* SIPENDUDUK menggunakan nomor *handphone* yang telah didaftarkan pada proses *registrasi*, kemudian dapat melakukan pengajuan permohonan pelayanan pada *website* SIPENDUDUK.

Pasal 7

LAGU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b meliputi cetak KTP-el Hilang, KTP-el Rusak dan KTP-el berkebutuhan mendesak.

Pasal 8

- (1) Bagi pengguna LAGU, pengguna tidak perlu melakukan *registrasi* akun untuk mengajukan permohonan pelayanan.
- (2) Untuk resi atau bukti pengajuan permohonan, masyarakat atau pengguna pelayanan dapat mengecek pada halaman depan aplikasi tersebut.

- (3) Apabila permohonan ditolak atau direvisi, informasi atau alasan permohonan tersebut ditolak atau direvisi dapat dicek pada aplikasi atau *email* yang didaftarkan pada saat melakukan permohonan.

Pasal 9

SIPINTAR sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c meliputi layanan penerbitan Bio Data WNI.

Pasal 10

- (1) Masyarakat atau pengguna pelayanan *website* SIPINTAR tidak perlu *log in* kembali setelah mengakses atau mengajukan permohonan pelayanan.
- (2) Setelah pengajuan permohonan, pemohon akan dihubungi langsung oleh Tim SIPINTAR terkait pelaksanaan penerbitan Bio Data WNI setelah dilakukan verifikasi dan validasi data pemohon.

Pasal 11

SIPEDAS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d meliputi:

- a. layanan pendaftaran perekaman bagi siswa berusia pemula untuk KTP elektronik; dan
- b. layanan perubahan elemen data pada Akta kelahiran dan KK.

Pasal 12

- (1) Bagi pengguna pelayanan SIPEDAS, tidak perlu registrasi akun, masyarakat dapat langsung mengajukan permohonan pelayanan.
- (2) Setelah permohonan diverifikasi dan validasi oleh admin atau petugas SIPEDAS, sekolah akan dihubungi oleh pihak Disdukcapil untuk



dilakukan kunjungan ke sekolah dan melakukan pelayanan perekaman data KTP-el.

Pasal 13

CENDEKIA sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 4 huruf e yaitu layanan penerbitan dokumen KIA.

Pasal 14

- (1) Pengajuan permohonan pelayanan cetak KIA pada *website* CENDEKIA dapat langsung dilakukan tanpa registrasi akun.
- (2) Untuk memperoleh/mengunduh resi permohonan pelayanan, pengguna dapat menginput nomor registrasi pada halaman depan *website* CENDEKIA.

Pasal 15

SIMANJA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f yaitu *website* aplikasi yang dibuat guna mengukur kinerja petugas pelayanan berupa laporan aktivitas pelayanan serta rekap absensi kehadiran.

Pasal 16

KADO CAMER sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 4 huruf g yaitu pelayanan kerjasama penerbitan dokumen Akta Kelahiran pasca melahirkan yang dilakukan pada rumah sakit negeri maupun swasta, rumah bersalin dan puskesmas yang ada di wilayah Kota Pekanbaru yang telah memiliki izin resmi dengan Penandatanganan perjanjian kerjasama (PKS).

Pasal 17

Melalui aplikasi KADO CAMER, Admin yang tunjuk oleh rumah sakit negeri maupun swasta, rumah bersalin dan puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16

LA

dapat melakukan pengajuan permohonan mewakili pasien yang melahirkan untuk penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

Pasal 18

PENTAS KITA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf h dilakukan melalui perjanjian kerjasama (PKS) antara Disdukcapil dengan Lembaga atau Organisasi keagamaan bagi non muslim dalam penerbitan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pasal 19

Disdukcapil bersama Lembaga atau Organisasi keagamaan non muslim atau Forum Komunikasi Umat Beragama yang dalam hal ini yaitu pengurus gereja, vihara dan pura membantu memfasilitasi jemaat atau masyarakat non muslim dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi PENTAS KITA.

Pasal 20

ANDONG sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf i yaitu dilakukan melalui kerjasama dengan pihak penyedia jasa yang dilakukan secara terintegrasi dalam waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat jam) setelah permohonan diterima oleh petugas atau admin pelayanan ANDONG.

Pasal 21

- (1) *Web* aplikasi ANDONG dapat ditemukan pada laman awal *website* SIPENDUDUK.
- (2) Pengguna layanan ANDONG tidak perlu registrasi akun untuk melakukan pengajuan permohonan pelayanan.

LA

- (3) Pengguna layanan ANDONG akan diminta nomor Resi (bukti penerimaan permohonan) pelayanan.
- (4) Pengguna layanan ANDONG terlebih dahulu melakukan pengajuan penerbitan KTP-el dan KIA pada *website* Sipenduduk dan *Website* KIA serta pengajuan permohonan pada layanan KK pendatang bagi masyarakat yang pindah dari luar kota Pekanbaru pada *website* PEDANG BIRU.

Pasal 22

PLAKAT KECIL sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf j yaitu Pelayanan terpadu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam penerbitan dokumen KK dan KTP-el pasangan baru menikah bagi penduduk Kota Pekanbaru dilakukan melalui kerjasama dengan Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang dilakukan secara terintegrasi yaitu dalam 1 (satu) kali pengajuan permohonan diterbitkan beberapa dokumen kependudukan.

Pasal 23

Melalui aplikasi PLAKAT KECIL, admin yang tunjuk oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru dapat melakukan pengajuan permohonan mewakili calon pengantin untuk penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

Pasal 24

PEDANG BIRU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf k yaitu pelayanan penerbitan Dokumen KK dan KTP elektronik bagi pendatang yang dilakukan melalui *website* PEDANG BIRU.



Pasal 25

- (1) Pengguna pelayanan *website* PEDANG BIRU tidak perlu melakukan registrasi akun.
- (2) Untuk pengajuan pelayanan KK Pendetang, pengguna pelayanan hanya perlu mengisi formulir dan mengupload dokumen pada laman pengajuan permohonan *website* PEDANG BIRU sesuai persyaratan pelayanan.
- (3) Untuk memperoleh resi (lembar penerimaan permohonan), masyarakat dapat mengunduh pada laman *Website* PEDANG BIRU dengan menginput nomor registrasi atau dapat diperoleh melalui email yang diinput pada proses pengajuan permohonan pelayanan.

Pasal 26

LADO PKU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf 1 yaitu pelayanan pindah keluar Kota Pekanbaru melalui *website* LADO PKU.

Pasal 27

- (1) Pengguna pelayanan *website* LADO PKU tidak perlu melakukan registrasi akun.
- (2) Untuk pengajuan pelayanan KK Pendetang, pengguna pelayanan hanya perlu mengisi formulir dan mengupload dokumen pada laman pengajuan permohonan *website* LADO PKU sesuai persyaratan pelayanan.
- (3) Untuk memperoleh resi (lembar penerimaan permohonan), masyarakat dapat mengunduh pada laman *website* LADO PKU dengan menginput nomor registrasi atau dapat diperoleh melalui email yang diinput pada proses pengajuan permohonan pelayanan.



- (4) Dokumen Surat Keterangan Pindah WNI dan KK dikirim melalui *email*.

Pasal 28

LOKDON sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf m yaitu layanan penanganan pengaduan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui *website* LOKDON.

Pasal 29

Pengguna pelayanan LOKDON setelah masuk ke laman *website* Lokdon cukup menginput nama, *email*, subjek layanan pengaduan dan nomor *handphone* kemudian dapat melakukan pengaduan pelayanan.

Pasal 30

- (1) Dokumen kependudukan yang telah diajukan dalam layanan *online* dapat diterima pada *email* yang dicantumkan pada saat masyarakat dan/atau pengguna pelayanan melakukan registrasi.
- (2) Dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dicetak sendiri menggunakan kertas HVS warna putih ukuran A4 berat 80 gram kecuali KTP-EL dan KIA dapat diambil secara langsung pada Kantor Disdukcapil dengan membawa resi atau bukti permohonan pelayanan atau melalui aplikasi ANDONG.
- (3) Pengambilan Dokumen kependudukan yang diambil secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diambil oleh pihak lain dengan membawa Surat Kuasa yang ditanda tangani di atas materai.

LA

Bagian Kedua

Proses Pelayanan Kependudukan secara Daring

Pasal 31

Proses pelayanan berbasis daring terdiri dari:

- a. pengajuan permohonan dari masyarakat;
- b. registrasi dan verifikasi oleh petugas;
- c. verifikasi dan validasi oleh pejabat terkait;
- d. penandatanganan elektronik oleh Kepala Disdukcapil dan /atau pejabat yang ditunjuk; dan
- e. pengiriman dokumen.

Pasal 32

Proses pelayanan pada sistem pelayanan berbasis daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dilakukan oleh seluruh bidang pada Disdukcapil dalam setiap tahapan.

Pasal 33

Dalam hal terjadinya gangguan sistem yang berakibat tidak bisa diaksesnya layanan daring, maka pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dapat dilakukan secara luring pada loket pelayanan yang ditunjuk.

Pasal 34

Tata cara pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan kependudukan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Disdukcapil.

BAB IV
PENGELOLAAN SISTEM PELAYANAN DARING
Bagian Kesatu
Penanggung Jawab Sistem Pelayanan Daring

Pasal 35

- (1) Penanggung jawab pengelolaan pelayanan Daring, sebagai berikut:
 - a. Kepala Disdukcapil sebagai penanggung jawab pengelolaan sistem pelayanan daring;
 - b. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan selaku administrator sebagai penanggung jawab dan koordinator teknis sistem pelayanan daring; dan
 - c. Pejabat Fungsional atau Pejabat yang ditunjuk sebagai pengawas dan pengendali pelaksanaan sistem pelayanan daring.
- (2) Penunjukan Pejabat Fungsional atau Pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Disdukcapil.

Pasal 36

- (1) Penanggung jawab pengelolaan sistem pelayanan daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) huruf a, bertanggung jawab terhadap keseluruhan pengelolaan sistem pelayanan daring.
- (2) Administrator sistem pelayanan daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) huruf b bertanggung jawab terhadap:
 - a. keberlangsungan, kelancaran dan keamanan sistem pelayanan daring;
 - b. pengembangan pelayanan daring; dan
 - c. keamanan pelayanan daring.

- (3) Pengawas dan pengendali pelaksanaan sistem pelayanan daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) huruf c bertanggung jawab terhadap:
- a. penyelenggaraan pelayanan daring;
 - b. pemberian Informasi terkait perkembangan pelayanan;
 - c. penanganan permasalahan dan keluhan dari pengguna pelayanan daring; dan
 - d. mengawasi kinerja pelaksana pelayanan.

Pasal 37

Administrator sistem pelayanan daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) huruf b, dibantu oleh Tim Pengelola sistem pelayanan daring yang terdiri dari:

- a. Tim Teknis yakni Tenaga Ahli yang berpengalaman di bidang sistem teknologi dan informasi; dan
- b. Tim Pendamping yakni Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Pasal 38

- (1) Tim Teknis sistem Pelayanan daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf a bertugas melaksanakan pengamanan, pengembangan dan keberlangsungan sistem pelayanan daring.
- (2) Tim Pendamping sistem Pelayanan daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf b bertugas dalam penyediaan jaringan dan data.

Bagian Kedua

Pengelolaan Sistem Pelayanan Daring

Pasal 39

- (1) Pengelolaan sistem pelayanan daring dilaksanakan dengan ketentuan bidang yang menangani



perencanaan yang bertindak sebagai koordinator dalam mengelola sistem pelayanan daring.

- (2) Koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab:
 - a. mengkoordinasikan pengelolaan sistem pelayanan daring dalam lingkup Disdukcapil ; dan
 - b. melakukan usulan pengembangan sistem aplikasi pelayanan daring.
- (3) Dalam melaksanakan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2), koordinator dibantu oleh pengawas pelaksanaan sistem pelayanan daring, Tim Teknis dan Tim Pendamping.
- (4) Koordinator, Pengawas, Tim Teknis dan Tim Pendamping sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan oleh Keputusan Kepala Disdukcapil.

BAB V

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 40

Kepala Disdukcapil melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan sistem pelayanan daring melalui:

- a. laporan petugas pelayanan yang dilakukan setiap hari setelah jam pelayanan selesai;
- b. survey kepuasan masyarakat; dan
- c. pelaksanaan evaluasi yang dilakukan 1 (satu) kali dalam sebulan.



BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 41

Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Wali Kota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 42

Dengan berlakunya Peraturan Wali Kota ini, maka Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Berita Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2021 Nomor 107) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.



Pasal 43

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pekanbaru
pada tanggal 12 JUNI 2024

Pj. WALI KOTA PEKANBARU,

RISNANDAR MAHIWA

Diundangkan di Pekanbaru
pada tanggal 12 JUNI 2024

SEKRETARIS DAERAH KOTA PEKANBARU,

INDRA POMI NASUTION

BERITA DAERAH KOTA PEKANBARU TAHUN 2024 NOMOR 20