



**PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Negara No. 300 Sei Rampah, Serdang Bedagai, Sumatera Utara 20995

Laman : [serdangbedagaikab.go.id](http://serdangbedagaikab.go.id)

Pos-el : [disdukcapil@serdangbedagaikab.go.id](mailto:disdukcapil@serdangbedagaikab.go.id)

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Nomor : 18.21 / 470.1 / 096 / 2024

**TENTANG**

**PENETAPAN PETUGAS FRONT OFFICE**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN SERDANG BEDAGAI,**

- Menimbang : 1. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan, pembangunan/pengelolaan database kependudukan yang akurat dan mutakhir;
2. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik melaksanakan pelayanan langsung, untuk menyesuaikan dan menetapkan Standar Pelayanan;
3. bahwa berdasarkan pertimbangan pada diktum 1 dan 2 diatas perlu ditetapkan Petugas Front Office;
4. bahwa berdasarkan pertimbangan pada diktum 1, 2 dan 3 diatas dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara;
2. 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 tentang Administrasi Kependudukan;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. 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 tentang Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring 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;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
13. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 36 Tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Serdang Bedagai;

14. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 76 Tahun 2022 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Jabatan Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TENTANG PENETAPAN PETUGAS FRONT OFFICE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024;

KESATU : Menetapkan Petugas Front Office sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan ini;

KEDUA : Menetapkan Rincian Tugas Petugas Front Office sebagaimana tercantum pada Lampiran II Keputusan ini;

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun Anggaran 2024;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sei Rampah

pada tanggal 15 Januari 2024



KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

ELIAMA HARTONO, SKM., MKM  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19770314 200003 1 002

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kabupaten Serdang Bedagai  
tentang Penetapan Petugas Front  
Office Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten  
Serdang Bedagai Tahun 2024;

Nomor : 18.21/470.1/096/2024  
Tanggal : 15 Januari 2024

PETUGAS FRONT OFFICE DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024

NO	NAMA	TUGAS
1	Mardiah, Amd.Kom	Operator Dokumen Adminduk
2	Nabilla Putri Zain Panjaitan	Operator Dokumen Adminduk
3	Nurul Fadilla, SH	Operator Dokumen Adminduk
4	Puput Nopianti, S.Pd.I	Operator Dokumen Adminduk
5	Yunilawati, S.Kom	Operator Dokumen Adminduk
6	Wahyu Irfandi	Operator Perekaman KTP el-
7	Reza Andrian,SE	Operator Pencetakan KTP el-
8	Bagus Prakoso, S.Kom	Petugas Administrasi Data Base Kependudukan
9	Sri May Andriany	Petugas Administrasi Data Base Kependudukan
10	Mahlia Pangabea, S.Pd.I	Penyerah dokumen adminduk kepada masyarakat
11	Ulfa Humaidah, SE	Penyerah dokumen adminduk kepada masyarakat
12	Tara Wijaya Khoirida	Petugas informasi / pengaduan
13	Samsul Bahri	✓ Pemeriksa kelengkapan dokumen kependudukan masyarakat ✓ Penyerah nomor antrian
14	Teguh Citra Lesmana	✓ Pemeriksa kelengkapan dokumen kependudukan masyarakat ✓ Penyerah nomor antrian



KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

SEDIAMAT HARTONO, SKM., MKM  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19770314 200003 1 002



Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kabupaten Serdang Bedagai  
tentang Penetapan Petugas Front  
Office Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten  
Serdang Bedagai Tahun 2024;

Nomor : 18.21/470/096/2024

Tanggal : 15 Januari 2024

---

**RINCIAN TUGAS PETUGAS FRONT OFFICE**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG**

**RINCIAN TUGAS OPERATOR DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN :**

1. Memeriksa berkas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Menginput data ke sistem SIAK;
3. Mencetak draft dokumen kependudukan;
4. Menyerahkan draft dokumen kependudukan dan berkas persyaratan untuk diverifikasi oleh pejabat yang berwenang (pejabat fungsional selaku verifikator);
5. Menerima kembali berkas persyaratan dan draft dokumen kependudukan yang telah diparaf oleh pejabat yang berwenang (pejabat fungsional selaku verifikator);
6. Mencetak hasil dokumen kependudukan yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas;
7. Menyerahkan dokumen kependudukan yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan berkas persyaratan berkas ke Loker Pengambilan.

**RINCIAN TUGAS PENYERAH DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
KEPADA MASYARAKAT :**

1. Menerima dokumen kependudukan yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas dan berkas persyaratan dari Operator Dokumen Administrasi Kependudukan;
2. Menulis kedalam Buku Penerimaan Dokumen;
3. Menyerahkan Dokumen Kependudukan kepada masyarakat;
4. Membuat tanda terima penyerahan berkas kepada masyarakat;
5. Mengarsipkan dokumen kependudukan masyarakat.

#### RINCIAN TUGAS OPERATOR PEREKAMAN KTP EL- :

1. Melakukan perekaman foto masyarakat;
2. Melakukan perekaman tanda tangan masyarakat;
3. Melakukan perekaman sidik jari masyarakat;
4. Melakukan perekaman iris mata masyarakat;
5. Melakukan verifikasi data terhadap perekaman yang dilakukan (masyarakat dan operator);
6. Melakukan pengajuan pencetakan KTP EL- (minimal 1x24 jam).

#### RINCIAN TUGAS OPERATOR PENCETAKAN KTP EL- :

1. Melakukan pengecekan di Sistem KTP El- yang diajukan apakah sudah bisa untuk dicetak;
2. Mempersiapkan blangko KTP El- untuk dicetak;
3. Melakukan pencetakan KTP El- yang telah diajukan;
4. Menyerahkan KTP El- kepada Petugas Penyerah Dokumen Administrasi Kependudukan;
5. Masyarakat mengambil KTP El- di Locket Pengambilan.

#### RINCIAN TUGAS PETUGAS ADMINISTRASI DATABASE KEPENDUDUKAN :

1. Operator Dokumen Adminsitasi Kependudukan mengajukan perbaikan data/ identitas masyarakat yang tidak sesuai/ berbeda;
2. Petugas Administrasi Database Kependudukan mengecek data pendukung untuk dilakukan perubahan;
3. Petugas Administrasi Database Kependudukan mencocokkan data yang da di sistem dengan data pendukung;
4. Petugas Administrasi Database Kependudukan melakukan perbaikan data/ identitas yang tidak sesuai/ berbeda tersebut berdasarkan data pendukung;
5. Petugas Administrasi Database Kependudukan mengembalikan data pendukung kepada Petugas Operator Dokumen Administrasi Kependudukan.

#### RINCIAN TUGAS PETUGAS INFORMASI / PENGADUAN :

1. Petugas Informasi / Pengaduan mempersiapkan formulir pengaduan;
2. Masyarakat membuat pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan;
3. Petugas Informasi / Pengaduan memberikan penjelasan terhadap aduan masyarakat tersebut dan menuangkannya ke formulir pengaduan;
4. Bila Petugas Informasi / Pengaduan tidak dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat, maka Petugas Informasi / Pengaduan akan menghubungi Pejabat Yang Berwenang.
5. Pejabat yang berwenang memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan menuangkannya ke formulir pengaduan;
6. Setelah menerima penjelasan dari Petugas Informasi / Pengaduan / Pejabat Yang Berwenang, maka masyarakat pulang.

#### RINCIAN TUGAS PEMERIKSA KELENGKAPAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DAN PENYERAH NOMOR ANTRIAN :

1. Petugas mengarahkan masyarakat untuk menunggu di Ruang Tunggu Luar;
2. Petugas memanggil masyarakat untuk diperiksa kelengkapan dokumen kependudukannya;
3. Petugas Pemeriksa memeriksa kelengkapan dokumen masyarakat;
4. Bila sudah lengkap, masyarakat diberi nomor antrian;
5. Mengarahkan masyarakat untuk menunggu di Ruang Tunggu Dalam untuk menunggu panggilan untuk memproses dokumen kependudukannya.



KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

SELAMAT HARTONO, SKM., MKM  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19770314 200003 1 002