

## **BAB II**

### **KONDISI OBJEKTIF DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SERANG**

#### **A. Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang**

##### **1. Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Serang**

Sejak disahkannya Kota Serang sebagai Daerah Otonom pada tanggal 10 Agustus 2007 oleh Presiden Republik Indonesia berdasarkan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang di Propinsi Banten (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748 ) dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737) membawa perubahan dan perkembangan yang fundamental dalam tatanan sosial, politik, ekonomi dan tatanan pemerintahan di daerah. Sebagai Daerah Otonom, Kota Serang memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengatur pemerintah sendiri yang diatur dalam peraturan daerah.<sup>1</sup>

Pada Tahun 2008 Pemerintah Kota Serang membentuk Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah Kota Serang ( Lembaran Daerah Kota Serang Tahun 2008 Nomor 7, tambahan lembaran Daerah Kota Serang Nomor 7 dan Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 5 Tahun

---

<sup>1</sup> <http://www.google.com/amp/s/capilkotaserang.wordpress.com/2011/06/25/sejarah-singkat/amp/>

2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Kota Serang (Lembaran Daerah Kota Serang) Lembaran Daerah Kota Serang Tahun 2008 Nomor 772 berdasarkan Peraturan tersebut terbentuklah Satuan Organisasi Perangkat Daerah kota Serang Salah satunya ialah Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang dipimpin Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah

## 2. Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Serang

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kota Serang (Lembaran Daerah Kota Serang Tahun 2008 Nomor 776).<sup>2</sup>

Dalam perubahan dari Dinas Kependudukan, pencatatan sipil, Tenaga Kerja dan Transigrasi menjadi Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Sosial dan Tenaga Kerja sesuai Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tersebut, Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Sosial dan Tenaga Kerja telah melaksanakan Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Retribusi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Petunjuk Pelaksanaan administrasi kependudukan dari Walikota Nomor 470/146 – DKCST/2010 yang dalam pelaksanaannya berpedoman pada Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, tambahan

---

<sup>2</sup> <http://www.google.com/amp/s/capilkotaserang.wordpress.com/2011/06/25/sejarah-singkat/amp/>

lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4748) dan Peraturan Pemerintah Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Adminisstrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Noor 70, tembahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736) Serta Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.<sup>3</sup>

Proses pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Sosial dan Tenaga Kerja Kota Serang untuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah menggunakan program aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ) masih secara *“SIAK OF LINE “ maksudnya data belum dapat dikonsolidasikan ke Pusat, Sementara ini masih dilaksanakan di Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Sosial dan Tenaga Kerja Kota Serang .* Aplikasi *“ SIAK ON LINE “* belum dapat direalisasikan karena belum adanya perangkat jaringan ON LINE yang memudahkan konsolidasi data antara daerah dengan pusat.

### 3. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang

Perubahan Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Sosial dan Tenaga Kerja Kota Serang menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 14 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Serang.

---

<sup>3</sup> Pemerintahan kota serang, rencana strategis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang tahun 2014-2018

Dalam memberikan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tetap mengacu pada:

- a. Undang-Undang No,23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- b. Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil
- d. Peraturan Daerah Kota Serang No.6 Tahun 2009 tentang Retribusi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- e. Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- f. Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 14 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Serang
- g. Petunjuk Pelaksanaan Adminduk dari Walikota Serang Nomor 470/146-DKCST/2010<sup>4</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dibawah pimpinan Bapak IPIYANTO,S.H., M.H beserta jajarannya sampai dengan sekarang membawa perubahan dan perkembangan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, karena pada tahun 2011 ini akan merealisasikan:

---

<sup>4</sup> Pemerintahan kota serang, rencana strategis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang tahun 2014-2018

- a. Aplikasi SIAK “ ON LINE “ yang memudahkan konsolidasi data antara daerah dengan pusat.
- b. Penandatanganan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Pencetakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) diterbitkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang
- d. Program Pencetakan e-KTP bagi Penduduk Kota Serang yang dibiayai oleh Pusat merupakan pelayanan gratis .
- e. Pelayanan Akta Pencatatan Sipil akan di lokasikan di 25 (Dua Puluh Lima) Kelurahan/Desa di lingkungan Kota Serang
- f. Dalam rangka terbentuknya Kota Serang menjadi Kota Layak Anak Percontohan dari Propinsi Banten akan menggratiskan 1000 (Seribu) Akta Kelahiran bagi keluarga yang tidak mampu.

Namun proses pelayanan kependudukan di Kecamatan/Kelurahan/Desa masih diperlukan sebagai salah satu syarat terbitnya Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil sehingga tertatanya data kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan serta memudahkan bagi aparatur kependudukan dan pencatatan sipil memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kota Serang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

- a. Visi

Setelah pemisahan dinas dari Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil Sosial

dan Tenaga Kerja Kota Serang, menjadi tiga Dinas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, merumuskan sendiri Visi yang di maksud yaitu:

“Tertib Administrasi Kependudukan yang berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) tahun 2013”

b. Misi

Dalam rangka mewujudkan Visi yang telah dirumuskan, dijabarkan dalam Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, maka perlu di tetapkan misi sebagai upaya-upaya umum yang akan di laksanakan untuk mewujudkan visi. Berkaitan dengan penetapan misi disdukcapil kota serang 2014-2018, maka perlu diperhatikan misi pembangunan kota serang 2014-2018 yang terkait atau sejalan dan perlu diaktualisakikan oleh disdukcapil kota serang, khususnya pada misi ke-1 yaitu **“melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa”** misi ke-2 yaitu **“meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan pendidikan, kesehatan dan layanan sosial lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas hidup masyarakat”**.<sup>5</sup>

Untuk itu, dalam mengapresiasi upaya mendukung pelaksanaan misi pembangunan kota serang 2014-2018 maka dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang menetapkan misi 2014-2018 sebagai berikut:

a) Menyusun kebijakan dalam menyelenggarakan pendaftaran

---

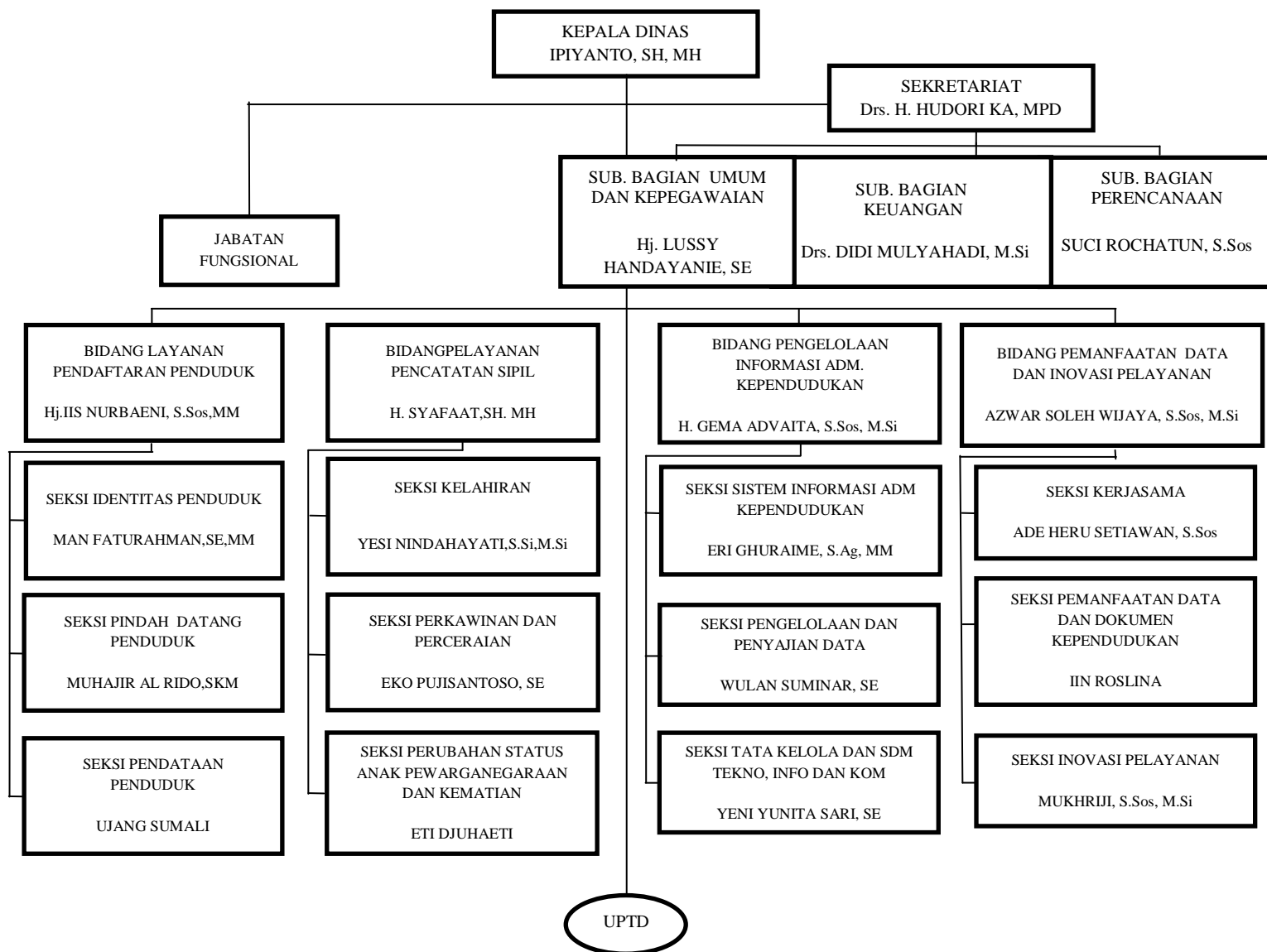
<sup>5</sup> Pemerintahan kota serang, rencana strategis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang tahun 2014-2018

penduduk pencatatan sipil untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan

- b) Menyusun data base kependudukan sebagai dasar perencanaan pembangunan daerah
- c) Mengoptimalkan pranata hukum, kelembagaan dan peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sosial hak-hak penduduk dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
- d) Mewujudkan pelaksanaan standar pelayanan guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat
- e) Mengoptimalkan pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan dukungan peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana sehingga dapat menyediakan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan untuk memenuhi kepentingan publik pembangunan.

## B. Struktur Organisasi

### BAGAN STRUKTUR ORGANISASIDINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG



<sup>6</sup> Sumber data Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang tahun 2014-2018



Adapun tugas dan fungsi susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, yaitu:<sup>7</sup>

a. Kepala Dinas

- 1) Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan dan mengkoordinasikan sasaran kegiatan dinas, melakukan pembinaan dan pengarahan kegiatan Dinas serta menyelenggarakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 2) Kepala Dinas menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut :
  - a) Pelaksanaan perumusan perencanaan kebijakan teknis operasional dan administrative di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - b) Pelaksanaan Penyelenggaraan, pengkoordinasian, dan pengendalian kegiatan operasional dan administratif di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - c) Pelaksanaan Penyelenggaraan dan pembinaan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - d) Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - e) Pelaksanaan Pengkoordinasian di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi terkait
  - f) Pelaksanaan Penyelenggaraan pelaporan pertanggungjawaban (akuntabilitas) dan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

---

<sup>7</sup> Rahmat kurniawan, "analisis kesiapan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang dalam penyelenggaraan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) 2015 (skripsi sarjana fakultas sosial dan ilmu politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang) hal:57

g) Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

b. Sekretaris

1) Sekretaris mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan perencanaan dan program, evaluasi, pelaporan , pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian.

2) Sekretaris menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut:

a) Pelaksanaan Penyelenggaraan Program, kegiatan dan pengendalian kegiatan pada secretariat

b) Pelaksanaan Pengkoordinasian penyusunan program kerja, rencana kegiatan dan pelaporan kinerja dinas

c) Pelaksanaan Penghimpunan rencana kerja Dinas

d) Pelaksanaan Penyusunan Rencana Strategis Dinas

e) Pelaksanaan Penyelenggaraan pengelolaan urusan administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan Dinas

f) Pelaksanaan Penyelenggaraan pengelolaan rumah tangga dan perlengkapan Dinas

g) Pelaksanaan Pengkoordinasian dan sinkronisasi tugas, program dan kegiatan tiap-tiap Bidang pada Dinas

h) Pelaksanaan Pengkoordinasian dan sinkronisasi tugas, program dan kegiatan tiap-tiap Bidang pada Dinas

i) Pelaksanaan penyusunan laporan pertanggungjawaban (akuntabilitas) dan kinerja Dinas

- j) Pelaksanaan Penyusunan laporan penyelenggaraan Pemerintahan bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
  - k) Pelaksanaan Penyusunan laporan keterangan pertanggungjawaban Walikota Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - l) Pelaksanaan Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Sekretariat
  - m) Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- c. Sub bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan
- 1) Sub bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan tugas pokoknya menyusun perencanaan program dan kegiatan dinas
  - 2) Sub bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan menyelenggarakan fungsinya:
    - a) Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan pada Sub Bagian Program dan Evaluasi;
    - b) Penyusunan Rencana Strategis Dinas
    - c) Pelaksanaan penghimpunan rencana kerja sekretaris dan bidang
    - d) Pelaksanaan pengelolaan bahan referensi kegiatan Dinas
    - e) Pelaksanaan Pengumpulan dan pengolahan data laporan hasil kegiatan Dinas
    - f) Pelaksanaan penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan
    - g) Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

d. Sub bagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Sub bagian Umum dan Kepegawaian tugas pokoknya melaksanakan urusan umum dan pengelolaan administrasi kepegawaian
- 2) Sub bagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsinya :
  - a) Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan kepegawaian
  - b) Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum dan tata usaha Dinas
  - c) Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian Dinas
  - d) Pelaksanaan pengelolaan kerumahtanggaan Dinas
  - e) Penyusunan rencana kebutuhan peralatan, perlengkapan dan jasa Dinas
  - f) Pelaksanaan pengadaan peralatan, perlengkapan dan jasa Dinas
  - g) Pelaksanaan Pendistribusian bidang keperluan Dinas
  - h) Pelaksanaan pemeliharaan dan pemanfaatan barang inventaris Dinas
  - i) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Sub Bagian Umum dan kepegawaian
  - j) Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

e. Sub bagian Keuangan

- 1) Sub bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
- 2) Sub bagian Keuangan menyelenggarakan fungsinya :
  - a) Penyusunan rencana kegiatan Sub bagian keuangan
  - b) Pelaksanaan pengelolaan administrasi gaji pegawai Dinas

### Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- c) Pelaksanaan Penyusunan anggaran belanja langsung dan tidak langsung Dinas
  - d) Pelaksanaan Verifikasi atas surat pertanggungjawaban (SPJ ) Dinas
  - e) Pelaksanaan Penyusunan alur kas keuangan Dinas
  - f) Pelaksanaan administrasi keuangan Dinas
  - g) Pelaksanaan Penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan Dinas
  - h) Pelaksanaan monitoring Evaluasi dan pelaporan keuangan Dinas
  - i) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
- f. Bidang Administrasi Kependudukan
- 1) Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk, mutasi penduduk dan pengawasan penduduk
  - 2) Bidang Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsinya
    - a) Pelaksanaan Penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis Bidang Administrasi Kependudukan
    - b) Pelaksanaan Penyelenggaraan program dan kegiatan pada bidang Administrasi Kependudukan
    - c) Pelaksanaan Pengkoordinasian dan pembinaan kegiatan tiap-tiap seksi pada bidang administrasi kependudukan
    - d) Pelaksanaan Penyelenggaraan pengendalian dan pengawasan di bidang administrasi kependudukan

- e) Pelaksanaan Penyelenggaraan koordinasi dengan instansi/pihak di bidang administrasi kependudukan
  - f) Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan
  - g) Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
- g. Seksi Pendaftaran Penduduk
- 1) Seksi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk
  - 2) Seksi Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsinya:
    - a) Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pendaftaran penduduk
    - b) Pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan, penganalisaan data pada seksi pendaftaran penduduk
    - c) Pelaksanaan Penyiapan bahan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan pada seksi pendaftaran penduduk
    - d) Pelaksanaan kegiatan teknis seksi pendaftaran penduduk
    - e) Pelaksanaan pembinaan di seksi pendaftaran penduduk
    - f) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan seksi pendaftaran penduduk
    - g) Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

Berdasarkan data jumlah pegawai yang melaksanakan tugas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang, menunjukkan jumlah pegawai

sebanyak 60 orang yang terdiri dari 27 pegawai negeri sipil (PNS) dan 33 tenaga magang, ditinjau dari segi pendidikan dapat dirinci sebagai berikut:<sup>8</sup>

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Dinas	1 orang
2	Sekretariat	1 orang
3	Kepala Bidang	4 orang
4	Kepala sub bidang	3 orang
5	Kepala seksi	12 orang
6	Pelaksana Gol III	15 orang
7	Pelaksana Gol II	-orang
8	Pelaksana Gol I	-orang
9	Sukwan(tenaga magang)	37 orang

#### I. Pegawai negeri sipil (PNS)

1	Strata dua (S2)	6 orang
2	Strata satu (S1)	18 orang
3	Diploma tiga (D3)	-orang
4	SLTA	2 orang
5	SLTP	-orang
	<b>JUMLAH</b>	<b>26 orang</b>

<sup>8</sup> Pemerintahan kota serang, rencana strategis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang tahun 2014-2018

## II. Pangkat dan golongan

1	Golongan IV	5 Orang
2	Golongan III	21 orang
3	Golongan II	-orang
4	Golongan I	-orang
	JUMLAH	26 orang

## III. Jabatan skruktural

1	Eselon II	1 orang
2	Eselon III	5 orang
3	Eselon IV	15 orang
	JUMLAH	21 orang

## IV. Tenaga magang

1	Strata satu (S1)	11 orang
2	Diploma tiga (D3)	2 orang
3	SLTA	20 orang
	JUMLAH	33 orang

## C. Proses Pelayanan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan dilingkungan



BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>9</sup>

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, namun kondisi yang terjadi dimasyarakat menunjukkan bahwa pelayanan pemerintah dalam bentuk pelayanan Administrasi Kependudukan Khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan. Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sebagai pemegang otoritas tertinggi yang menerbitkan e-KTP telah membuat suatu kebijakan yang sesungguhnya cukup meringankan warga untuk pembuatan e-KTP. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sekarang Ini sudah memulai persebarluasan pelayanan pembuatan e-KTP pada Kecamatan di Desa – Desa yang bersangkutan pada wilayah Kota Serang, pelayanan ini sebagai sarana untuk memudahkan masyarakat yang ada di Kota Serang untuk membuat e-KTP.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Menegaskan harus adanya pendekatan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat tidak merasa terbebani untuk melakukan Kegiatan Administrasi Kependudukan, pelaksanaan pelayanan dan pengawasan diberikan dengan cara sosialisasi. Sosialisasi diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yaitu dengan melakukan pengarahan terhadap Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kabupaten dan kecamatan memberikan Sosialisasi Kepada Masyarakat. Sosialisasi yang Diberikan Kepada Kecamtan

---

<sup>9</sup> [https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan\\_publik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik)

yang bersangkutan yaitu merupakan, bagaimana cara agar masyarakat desa setempat bisa mengerti arti pentingnya mendapatkan identitas, dan masyarakat mengerti akan tatacara untuk pembuatan e-KTP.

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kota Serang harus memenuhi 8 (delapan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yang meliputi prosedur atau cara-cara pelayanan antara lain: Mudah, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan. Dinas kependudukan sudah memenuhi unsur kesederhanaan seperti yang tercantum diatas, karena pada saat ini Dinas Kependudukan sudah memberikan wewenang terhadap Kecamatan untuk memberikan pelayanan sehingga tercipta unsur kesederhanaan, berbeda dengan dulu pelayanan yang diberikan hanya dari Dinas kependudukan dan pencatatan sipil saja sedangkan di kecamatan hanya berwenang untuk menerbitkan KTP.
1. Kejelasan/kepastian terhadap: prosedur, persyaratan, unit kerja, tarif, biaya, pejabat yang diberikan keluhan akan pelayanan yang diberikan dalam organisasi. Dinas kependudukan sudah memenuhi unsur kejelasan/kepastian karena dalam prosedur, persyaratan, unit kerja, tarif dan biaya sudah di laksanakan seperti mengadakan sosialisasi yang di berikan kepada Kecamatan yang bersangkutan selanjutnya Kecamatan memberikan sosialisasi kepada masyarakat desa yang bersangkutan.
2. Keamanan yang menyangkut kepastian hukum terhadap apa yang dilayangkan oleh organisasi. Keamanan yang menyangkut kepastian hukum telah dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan Kecamatan,

- dikarenakan KTP atau dokumen yang menyangkut kependudukan Memiliki kepastian hukum.
3. Keterbukaan, yang menyangkut kesederhanaan dan kejelasan pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat. Dalam pelayanan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan Kecamatan Turen Kabupaten Malang sudah memenuhi unsur keterbukaan dalam pelayanan karena dinas Kependudukan dan Kecamatan sudah menginformasikan secara jelas kepada masyarakat tentang sistim pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Kecamatan.
  4. Efisiensi, yang artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi hendaknya ada pembatasan terhadap persyaratan yang di anggap penting saja. Dalam penerapan unsur efisiensi, Dinas kependudukan dan Kecamatan memberikan prosedur pembuatan dokumen Kependudukan Khususnya KTP hanya dengan meminta persyaratan yaitu meliputi: Data penduduk yang bersangkutan, KK, Foto dan surat Nikah jika sudah menikah, karena data tersebut dianggap penting untuk memenuhi persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
  5. Ekonomis, yang artinya pembiayaan yang dibebankan kepada masyarakat yang dilayani itu sesuai dengan kewajaran, kemampuan masyarakat umum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kecamatan Turen kabupaten malang menurut penulis sudah ekonomis karena tidak di bu
  6. Keadilan maenyangkut jangkauan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi diharapkan dapat seluas mungkin dan merata, artinya tidak ada

wilayah yang dibedakan pelayanannya. Yang menyangkut unsur keadilan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kecamatan Turen Kabupaten Malang menyangkut jangkauan sekarang ini Dinas sudah memberikan kewenangan kepada Kecamatan desa-desa yang bersangkutan Untuk melakukan pendataan Dokumen kependudukan Khususnya KTP, agar masyarakat tidak merasa jauh dan enggan untuk mengurus Dokumen kependudukan khususnya KTP.

7. Ketetapan waktu yang artinya bahwa pelaksanaan yang telah dijanjikan sesuai dengan standar yang diberikan, sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Ketetapan waktu pada pelaksanaan pembuatan KTP dibutuhkan waktu pada yaitu 10 hari kerja.

#### **D. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang**

Berdasarkan peraturan walikota serang nomor 11 tahun 2011, tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang dapat di gambarkan sebagai berikut:

##### a) Kedudukan

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah, dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada wali kota melalui sekretaris daerah.

##### b) Tugas pokok

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan tugas pemerintahan daerah bidang kependudukan dan pencatatan sipil

berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

c) Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana di maksud, dinas kependudukan dan pencatatan sipil menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan perencanaan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil
3. Pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil
4. Pembinaan, kordinasi, pengendalian dan pasilitas pelaksanaan kegiatan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
5. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas
6. Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis

Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d) Sarana

Gedung dinas kependudukan dan pencatatan sipil terletak di jalan jendral sudirman No.5 kota serang seluas  $\pm 892 \text{ m}^2$  milik pemerintah kota serang.<sup>10</sup>

Dalam tugas dan fungsi DISDUKCAPIL kota serang mempunyai tugas terhadap pencatatan kependudukan yang berupa identitas kependudukan, akta kelahir,dll.Dan Disdukcapil kota serang sendiri telah melaksanakan tugasnya secara optimal dan maksimal namun masih terdapat kekurangan tentang ketepatan waktu pembuatan.

---

<sup>10</sup>Pemerintahan kota serang, rencana strategis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang tahun 2014-2018

