

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Efektivitas pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang.

Efektivitas merupakan unsur suatu tujuan dalam pemerintahan yang terdapat di Kabupaten Tangerang yang mempunyai sasaran dalam pelayanan publik untuk mewujudkan dan mensejahterakan masyarakat. Seperti yang tertera dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang dijelaskan dalam pasal 8 yaitu yang dimana instansi pemerintah mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a) Mendaftar
- b) Mendata
- c) Melayani

Pemerintahan daerah merupakan salah satu saran dalam mewujudkan pemerintah yang bersifat demokratis, yang melibatkan seluruh potensi masyarakat untuk ikut serta

memikirkan dan mengurus pemerintahan di daerah. Kekuasaan pada negara kesatuan terletak pada pemerintah pusat sehingga cenderung bersifat sentralistik, dalam sisi lain berbentuk desentralistik, bentuk sentralisasi bermakna sehingga garis kebijaksanaan dilaksanakan secara terpusat dan bentuk desentralisasi bermakna bahwa garis kebijaksanaan dalam penyelenggaraan dipancarkan memberikan kewenangan dalam membuat perda dan penyelenggaraan pemerintah.¹ AAUPB tidak dapat dilepaskan dari konteks kesejarahan, terlepas dari kenyataan bahwa kemudian AAUPB ini menjadi wacana yang dikaji dan berkembang di kalangan para sarjana sehingga melahirkan rumusan dan interpretasi yang beragam, guna pemahaman awal kiranya diperlukan pengertian dari konteks kebahasaan dan kesejarahan, dalam AAUPB dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik, dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi baik, sopan, adil dan terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan,

¹Husni Jalil, La Ode Husen, Andi Abidin, dll, *Hukum Pemerintahan Daerah Dalam Perspektif Otonomi Khusus*, Makasar 2017, h.18-19.

tindakan penyelewengan wewenang dan tindakan sewenang-wenang. AAUPB ini berbeda-beda antara satu negara dengan negara lainnya, berdasarkan penelitiannya Jazim Hamidi menemukan beberapa pengertian AAUPB sebagai berikut:

- a. AAUPB merupakan nilai-nilai etik yang hidup dan berkembang dalam lingkungan hukum administrasi negara,
- b. AAUPB berfungsi sebagai pegangan bagi pejabat administrasi negara dalam menjalankan fungsinya, yang merupakan alat uji bagi hakim administrasi dalam menilai tindakan administrasi negara (yang berwujud penetapan/ *beschikking*), serta sebagai dasar pengajuan gugatan bagi pihak penggugat,
- c. Sebagian AAUPB masih merupakan asas yang tidak tertulis, masih abstrak, dan dapat digali dalam praktik kehidupan di masyarakat,
- d. Terdapat sebagian asas yang sudah menjadi kaidah hukum tertulis dan terpancar dalam berbagai peraturan hukum positif. Meskipun sebagian asasnya berubah menjadi kaidah hukum tertulis, namun sifatnya tetap sebagai asas hukum.²

Pemerintah daerah mempunyai tugas yang sangatlah berat, terutama jika tidak didukung oleh aparat yang jujur, bersih dan profesional dalam bekerja. Sebagai abdi negara, aparatur negara hendaklah menetapkan dirinya sebagai “ pelayan” masyarakat bukan sebagai penguasa (tuan) dimasyarakat. Hal ini akan mendorong lahirnya sikap mengabdikan pada negara.

² Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*,(Jakarta : rajawali pers 2014),h.234-235

Administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian dalam kegiatan penataan serta penertiban untuk penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi penduduk serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Tangerang memiliki suatu tujuan yaitu sebagai penjabaran visi dan misi untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang berkualitas dalam memenuhi atas kepemilikan dokumen kependudukan. Selain itu, dukcapil Kabupaten Tangerang juga mempunyai sasaran tersendiri sesuai tujuan yang telah ditetapkan, diantaranya:

1. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan dalam penerbitan dokumen dinas kependudukan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.³

³ Tangerangkab.go.id/index.php/disdukcapil/profile-skpd/show/30-November.

Di dalam administrasi kependudukan terdapat yang namanya dokumen kependudukan, dimana sebuah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelayanan yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan catatana sipil. Adapun manfaat dokumen kependudukan ialah :

1. Memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk.
2. Memberikan kepastian hukum.
3. Memberikan perlindungan hukum dan kenyamanan bagi pemiliknya.
4. Dan memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya.

Dalam keputusan permendagri No. 54 tahun 1999 tentang pedoman penyelenggaraan pendaftaran kependudukan, pendaftaran penduduk merupakan suatu pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta

penertiban dokumen kependudukan seperti kartu identitas atau surat keterangan kependudukan, dalam UU perpes No. 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.⁴

a. Pendaftaran Penduduk

Suatu proses pendataan dan pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dalam rangka penertiban dokumen identitas penduduk seperti (kk, ktp) atau surat keterangan kependudukan lainnya yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah.

b. Peristiwa Kependudukan

Kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena mempengaruhi terhadap penerbitan atau perubahan kk, ktp dan surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, tinggal sementara serta perubahan status orang asing dari status kunjungan menjadi tinggal

⁴<https://info-jadwal-bimtek-diklat-pelatihan.com/bimtek-administrasi-kependudukan-dan-pencatatan-sipil/>

terbatas atau dari status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

c. Pencatatan Sipil

Merupakan proses pembuatan dalam catatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, pada register akta yang disediakan oleh pemerintah daerah sebagai dasar pembuatan kutipan atau salinan akta.

d. Peristiwa Penting

Suatu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, perubahan kewarganegaraan dan perubahan jenis kelamin.

e. Penduduk Wajib

Yang dimana memiliki kartu keluarga (kk) karena kejelasan hubungan dan susunan sekelompok penduduk yang tinggal bersama dan membentuk satu keluarga, menjadi dasar dalam penerbitan kk dan pelayanan masyarakat lainnya. Didalam kependudukan, terdapat yang namanya penduduk wajib yang harus mempunyai:

- 1) Setiap penduduk wajib harus memiliki kk karena apabila seseorang telah berkeluarga atau memisahkan diri dari keluarga dan bentuk rumah tangga sendiri, dan juga sekelompok orang ada hubungan darah atau hubungan kekerabatan, kepentingan lain tinggal dalam satu htap dan makan dari satu dapur.
- 2) Memiliki kartu tanda penduduk (KTP) karena “keterangan jati diri penduduk yang menjelaskan tentang nama, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, alamat, golongan darah dan agama”. Ktp merupakan alat bukti sah dan menjadi dasar dalam proses pelayanan dalam masyarakat. Penduduk wajib memiliki KTP yang telah berusia 17 tahun dan belum berusia 17 tahun tetapi sudah menikah/pernah menikah.

Dalam sistem pemerintahan, terbagi pemerintahan antara pusat dan daerah. Begitu pula di dalam pemerintahan daerah terdapat suatu dinas yang merupakan lembaga yang mempunyai tujuan untuk membantu dan mensejahterakan masyarakat dalam hal apapun, salah satunya dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas

kependudukan dan pencatatan sipil merupakan lembaga yang mempunyai tupoksi dalam bidang pelayan publik yakni administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan oleh peneliti mengenai upaya pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Dalam Undang-Undang tersebut yang sebagaimana telah disahkan oleh DPR RI sebagai perubahan UU tentang administrasi kependudukan merupakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, serta menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan nomor induk kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan itu sendiri.⁵ Dalam Pasal 8 Ayat 1 Huruf A-F yang menjelaskan tentang instansi pelaksanaan urusan administrasi kependudukan diuraikan sebagai berikut :

- a. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
- b. Yang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
- c. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan; yang dimaksud merupakan suatu pencetakan dokumen/personalisasi KTP-el dilaksanakan yang berada dipusat yakni di Jakarta, dan akan diserahkan kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten/Kota masing-masing.
- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

⁵ <https://tegarsehat.files.wordpress.com>. (Maret, 2014).

- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
- f. Melakukan sertifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pemerintah memiliki dua arti, yaitu dalam arti luas dan arti sempit, dalam arti luas pemerintah seluruh badan-badan, lembaga-lembaga dan petugas-petugas yang diberi wewenang mencapai tujuan negara, sedangkan dalam arti sempit mencakup organisasi dan fungsi-fungsi yang menjalankan tugas pemerintah. Sedangkan kamus besar bahasa Indonesia, pemerintahan memiliki arti sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan, sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengelola sistem pemerintah dan menetapkan kebijakan untuk mencapai tujuan negara. Pemerintah tentu memiliki kewenangan serta tugas tersendiri, salah satunya mensejahterakan kehidupan masyarakat. Tetapi bagaimana jika pelaksanaannya belum baik, itu yang menjadi suatu problematika

yang sering dihadapi dalam kewenangan pemerintah yang ada. dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tangerang dalam hal pelayanan administrasi kependudukan melaksanakan kewenangannya itu mengikuti serta menyesuaikan dengan peraturan Undang-undang yang ada. Cara dan upaya yang dilakukan oleh disdukcapil Kabupaten Tangerang yakni dengan melakukan sosialisasi terkait kepada masyarakat semua, dan mensosialisasikannya pun terdapat 2 cara yakni:

- 1) Melalui Media Masa, atau
- 2) Perantara melalui camat yang berada di setiap Kecamatan yang tersebar di Kabupaten Tangerang.⁶

Menurut ibu Sofa selaku pejabat pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang menyatakan bahwasanya: Disdukcapil mengeluarkan himbauan terhadap masyarakat terkait untuk pelayanan administrasi kependudukan yang dimana sementara waktu menunda dan mengurus dokumen administrasi kependudukan (ktp, kk, akte, dll) karena adanya kasus penyebaran Covid 19 yang telah ada di Indonesia sejak Tahun 2019 silam lalu. Dengan adanya himbauan tersebut yang diberikan kepada masyarakat yang berkepentingan untuk mengurus

⁶ Wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu: Bpk Kabid (Bapa Hedi Mochamad Hertedi SE), Selasa: 27 Oktober 2020, Jam 12.00 s/d Selesai.

dokumen kependudukan Ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tangerang (ktp, kk, akte kelahiran, akta kematian dan sebagainya) untuk diberhentikan dahulu demi menghindari tertularnya virus Covid-19 kecuali ada keperluan penting seperti BPJS atau rumah sakit bisa melalui WA dan SMS dengan diberikan jam pendaftaran pelayanan dari jam 8 pagi sampai jam 2 siang. Dengan begitu masyarakat diharapkan untuk tidak datang langsung dan juga dinas kependudukan dan pencatatan sipil tetap menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁷

Dengan demikian, berdasarkan penjelasan diatas pemerintahan disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan data kependudukan, sementara dilaksanakan secara online dimasa pandemi ini agar tidak banyaknya kerumunan, dengan dilaksanakannya pelayanan secara online ini memberikan solusi yang lebih efektif untuk masyarakat dan pejabat pemerintah disdukcapil agar tidak terjadinya kerumunan dan mencegah terjadinya penularan covid-19. diharapkan untuk masyarakat setempat dapat mematuhi peraturan pemerintah yang sudah ditetapkan demi mengurangi pencegahan covid-19 yang sedang kita hadapi saat ini. Ketentuan yang dibuat ini hanya bersifat

⁷ Wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu: ibu Sofa staf Pelayanan Administrasi Selasa: 27 Oktober 2020, Jam 12.00 s/d Selesai.

sementara, adapun ketika sudah lebih membaik maka masyarakat diperbolehkan kembali untuk membuat data kependudukan bisa secara langsung atau offline dengan syarat tetap mematuhi protokol kesehatan yang sudah ditentukan oleh pejabat pemerintahan disdukcapil Kabupaten Tangerang.

B. Pelaksanaan Pemerintah dalam Mewujudkan Pelayanan Administarasi Kependudukan di Kabupaten Tangerang.

Pelaksanaan pemerintah daerah dan kewenangan dewan perwakilan daerah dalam membuat perda-perda secara demokratis, dengan desentralisasi dilihat dari hubungan pusat dan daerah yang mengacu pada UU 1945 maka dari itu hubungan antara pusat dan daerah tidak boleh mengurangi hak-hak (rakyat) daerah untuk berinisiatif. Hubungan antara pusat dan daerah dapat berbeda-beda antara daerah satu dengan yang lainnya, hubungan antara pusat dan daerah dalam rangka mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial didaerah.⁸

Pemerintahan pusat adalah pemerintahan yang mengatur tentang penyelenggaraan urusan pemerintahan pusat yang

⁸<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/18975>

dipimpin oleh presiden dan wakil presiden serta dibantu dengan para menteri. Lembaga negara yang dapat dalam sistem pemerintahan pusat dibagi menjadi tiga kekuasaan yang sudah tidak asing lagi yaitu eksekutif, legislatif dan yudikatif, sedangkan pemerintahan daerah sendiri merupakan suatu penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh pemerintahan daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) sesuai asas otonomi dan tugas bantuan yang menganut prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Di negara kesatuan terdapat prinsip perlimpahan dan pembagian kekuasaan antara pemerintah pusat ke pemerintahan daerah, diantaranya :

1. Pada dasarnya kekuasaan serta kewenangan tersebut sepenuhnya ada dipemerintahan pusat. Pemerintahan hanya diberikan hak serta kewajiban dalam mengelola dan menyelenggarakan sebagian kewenangan yang telah dilimpahkan.
2. Antara pemerintah pusat dan daerah tetap mempunyai garis komando.

3. Kewenangan atau kekuasaan dialihkan serta diserahkan kepada daerah dalam kondisi tertentu.⁹

Pemerintah pusat Indonesia merupakan negara yang memberlakukan suatu kebijakan otonomi daerah, yang dimana setiap daerahnya diberikan kewenangan. Dalam kewenangan itu, pemerintah mempunyai tugas dan fungsi masing-masing. Seperti halnya dalam pemerintahan terdapat pemerintah pusat dan daerah dalam pelaksanaannya, bagi pusat dan daerah harus saling bekerjasama dalam menciptakan suatu pemerintahan yang baik. Dijelaskan dalam UU No 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah yang berbunyi: kewenangan daerah ialah “untuk mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat dengan prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, yang ruang lingkungnya berada di daerah dan mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan tersebut”.¹⁰

Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan administrasi kependudukan

⁹ Arum sutrisni putri, *pengertian pemerintah, beda antara pemerintah pusat dan pemda*, kompas.com.

¹⁰ Ayu Isti Prabandari, *tujuan otonomi daerah beserta kewenangan dan hak penyelenggaraan*, (jateng: 17 September 2020), M.Merdeka.com.

yang dilakukan Bupati/Walikota dengan kewenangan meliputi: koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan pembentukan instansi pelaksanaan yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan, pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan, petugas kepala desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan, penyajian data kependudukan bersekala Kabupaten/Kota berasal dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggungjawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.¹¹

Berkaitan dengan kewenangan Undang-Undang diatas maka pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil

¹¹Undang-undang No 24 Tahun 2013 (*tentang Administrasi Kependudukan*).

(disdukcapil) Kabupaten tangerang menanggapi perihal kewenangan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu:

Menurut ibu Della selaku pejabat pemerintahan disdukcapil Kabupaten tangerang menyatakan bahwasanya: Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang terhitung tanggal 19 maret 2020 sampai dengan dicabutnya ketentuan tersebut atau berakhirnya pandemi covid-19 maka disdukcapil Kabupaten Tangerang tidak melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara tatap muka langsung kepada masyarakat, maka dari itu disdukcapil melakukan pendaftaran secara online kepada masyarakat, jika terdapat urusan yang memang mendesak dan memngharuskan datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil itupun sangat dibatasi sesuai protokol kesehatan, pelayanan administrasi kependudukan juga menyesuaikan dengan peraturan yang ada di pemerintahan dengan mematuhi protokol kesehatan.¹²

Kabupaten Tangerang merupakan pusat yang dimana banyak sekali jumlah penduduknya, karena terbilang daerah yang luas dari Tangerang Selatan dan Kota Tangerang. Dari jumlah yang telah dianalisis banyaknya pertambahan penduduk setiap tahunnya, pasti banyak masyarakat yang datang berbondong-bondong ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil (dukcapil) Kabupaten Tangerang, untuk membuat kartu keluarga, ktp, akta

¹² Wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu: Ibu Della Selasa: 24 November 2020, Jam 13.00 s/d Selesai.

kelahiran anak dan lainnya. Oleh karenanya, disdukcapil seharusnya bersikap tegas dan lugas dalam menjalankan serta melaksanakan kewenangan yang ada dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang baik bagi masyarakat Kabupaten Tangerang. Dalam melaksanakan tugasnya disdukcapil Kabupaten Tangerang pasti mempunyai aturan tersendiri, seperti tindakan dalam melayani masyarakat dalam pembuatan peristiwa kependudukan seperti pembuatan ktp, kk, akta kelahiran dan lain sebagainya, harus dilaukan secara profesional dan transparansi kepada masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam menjalankan kebijakan pemerintah di disdukcapil Kabupaten Tangerang.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi tidak hanya memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ratminto, transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik

adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan diatas dalam pembahasan transparansi maka pemerintah disdukcapil Kabupaten Tangerang menjalankan kewenangannya dan tanggungjawabnya harus secara terbuka terhadap masyarakat, yaitu dengan bersosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat memberikan informasi dengan benar dan melayani masyarakat secara profesional tanpa membeda-bedakan dari mana masyarakat itu berasal.

Menurut Bapak Syafrudin beliau berpendapat cara yang dapat dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) Kabupaten Tangerang sekarang sudah modern, semua sudah menggunakan media sosial jadi serba online. Masyarakat Kabupaten Tangerang sudah dimudahkan sekarang jika ingin melakukan dan berkepentingan kepada disdukcapil tidak perlu repot harus datang ke tempat. Karena disdukcapil telah menerapkan sistem online, apalagi dalam pembuatan ktp dengan bentuk berupa WA (Whatsapp) 1X24 jam yang berjadwalkan dari jam 08.00-14.00, masyarakat baru bisa datang ketempat jika sudah mendapatkan balasan dari pihak disdukcapil Kabupaten Tangerang dan bisa

langsung mencetaknya. Banyaknya masyarakat yang merasakan jika pembuatan KTP itu terkadang lama, mungkin pada tahun 2019 memang iya lamanya pembuatan KTP dikarenakan kekurangannya blangko dan lamanya proses dari kecamatan ke Disdukcapil, tetapi untuk saat ini paling lama hanya 14 hari.¹³

Adapun dalam menjalankan dan melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang itu tidak semua berjalan dengan lancar, pastinya terdapat banyak kendala-kendala yang terjadi di lapangan dalam menjalankan program kerjanya seperti yang sudah dijelaskan oleh pemerintah disdukcapil kabupaten tangerang saat saya wawancara yaitu:

Dengan adanya kecanggihan jaman sekarang yang serba media sosial, terkadang pemerintah mendapati kesulitan. Contohnya, apabila jaringan kurang stabil itu mengakibatkan agak lambatnya dalam pelaksanaan. Dalam hal tersebut, pemerintah disdukcapil bersikap cekatan dalam menangani semua nya. Meskipun banyaknya hambatan yang dilalui, tetapi itu sudah menjadi tanggungan dan tugas yang dimiliki oleh pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat. Agar masyarakat tetap bisa menggunakan pelayanan walaupun terkadang adanya gangguan dari pusat halnya mati listrik itu merupakan kendalanya, karena disdukcapil Kabupaten Tangerang itu menginduk kepada pusatnya langsung, jika dari pusat jaringannya bagus dan baik maka semua pelayanannya menjadi lancar dan baik.

¹³ Wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu: Bpk Kabid (Bapa Hedi Mochamad Hertedi SE), Selasa: 27 Oktober 2020, Jam 12.00 s/d Selesai.