

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Banten. Kota Tangerang Selatan berdiri pada tanggal 26 November 2008 sebagai hasil dari pemekaran daerah dari Kabupaten Tangerang. Sebagai daerah yang bertetanggan dengan ibukota DKI Jakarta, Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu kota satelit dari Jakarta dan merupakan rumah bagi 1429,5 penduduk. Secara administratif, Kota Tangerang Selatan dibagi ke dalam tujuh kecamatan yang antara lain adalah, Serpong, Ciputat, Serpong Utara, Ciputat Timur, Pondok Aren, Pamulang, dan Setu. Kecamatan Pondok Aren merupakan kecamatan terbesar dengan luas 2.988 km², terdiri atas 11 kelurahan. Sedangkan kecamatan dengan wilayah terkecil adalah Kecamatan Setu dengan luas 14,8 km² dan terdiri atas 6 kelurahan. Kota Tangerang Selatan memiliki visi yaitu "Terwujudnya Tangerang Selatan Kota Cerdas, Berkualitas dan Beradaya Saing Berbasis Teknologi dan Inovasi." Sedangkan misi yang ingin dicapai oleh Kota Tangerang Selatan adalah:

1. Mendorong Sumberdaya manusia agar menjadi handal dan berdaya saing.
2. Mengembangkan infrastruktur kota yang fungsional
3. Menciptakan kota layak huni yang berwawasan lingkungan.
4. Meningkatkan ekonomi kemasyarakatan yang berdasar pada produk unggulan dan inovasi.
5. Mengembangkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis teknologi informasi

Letak geografis ini menjadikan Tangerang Selatan sebagai kota penyangga ibu kota dengan potensi perkotaan yang berkembang pesat. Kondisi geografis yang strategis ini turut mendukung pertumbuhan ekonomi, pembangunan infrastruktur,

serta perkembangan layanan publik, termasuk layanan administrasi kependudukan melalui Dukcapil.

2.1.2 Kondisi Demografis

Kota Tangerang Selatan memiliki jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang Selatan, pada tahun 2024 jumlah penduduk mencapai sekitar 1,4 juta jiwa dengan kepadatan penduduk rata-rata ± 10.200 jiwa/km². Komposisi penduduk terdiri dari berbagai kelompok usia, di mana usia produktif (15–64 tahun) mendominasi populasi, mencapai sekitar 70% dari total jumlah penduduk.

**Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Tangerang Selatan Menurut Kecamatan
Pada Tahun 2024**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Ribu)
1	Setu	93,6
2	Serpong	166,7
3	Pamulang	329,6
4	Ciputat	226,3
5	Ciputat Timur	171,3
6	Pondok Aren	301
7	Serpong Utara	141
Total		1429,5

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Selatan

Pertumbuhan penduduk yang tinggi ini mendorong peningkatan kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat. Hal ini

menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi implementasi e-Government di bidang administrasi kependudukan, khususnya layanan Rumah Dukcapil sebagai pusat pelayanan publik terpadu.

2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu Satuan kerja perangkat daerah Pemerintahan Kota Tangerang Selatan yang bertugas di bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan mempunyai wewenang untuk melakukan urusan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan dan catatan sipil sesuai dengan yang diamanatkan di dalam UU nomor 32 tahun 2004 pasal 14 ayat 1. Dukcapil Kota Tangerang Selatan bertugas untuk memberikan pelayanan yang antara lain adalah penerbitan KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Cerai, Akta Kematian, serta surat pindah datang dan keluar.

2.2.1 Motto

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan memiliki enam motto yang antara lain adalah;

1. Senyum, salam, sapa, sopan dan santun.
2. Efektif dan efisien.
3. Hati-hati dan sepenuh hati.
4. Aktual dan akuntabel.
5. Tertib dan transparan.
6. Inisiatif dan inovatif

2.2.4 Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Disdukcapil Tangerang Selatan

1. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki tugas pokok yaitu untuk melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang termasuk ke dalam wewenang dari Daerah serta tugas pembantuan yang dilimpahkan ke Daerah sesuai dengan visi, misi serta program dari Walikota sesuai dengan yang direncanakan di dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah.

2. Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

- b) Merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c) Melaksanakan kebijakan sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- e) Melaksanakan administrasi Dinas sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- f) Mengelolaan UPT;
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

2.3 Implementasi Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan

Inovasi dalam administrasi kependudukan merupakan upaya berkelanjutan yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi sekaligus memperkuat kualitas layanan publik dalam pengelolaan data kependudukan. Langkah ini ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan kependudukan secara cepat dan tepat, serta memastikan keakuratan dan keterbaruan data sebagai landasan penting bagi perencanaan pembangunan daerah maupun nasional. Bentuk inovasi tersebut diwujudkan melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta pengembangan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia.

Salah satu wujud nyata dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan adalah penerapan sistem berbasis internet yang memungkinkan pengelolaan data secara digital dan terintegrasi. Sistem ini memberikan kemudahan dalam berbagai proses pelayanan, mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa kependudukan, hingga penerbitan dokumen resmi, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efisien, cepat, dan transparan. Selain itu, inovasi juga diterapkan melalui penyederhanaan mekanisme pelayanan, seperti penghapusan persyaratan administratif yang dianggap tidak relevan, penggunaan sistem antrian daring, serta pelaksanaan layanan jemput bola untuk menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap kantor pelayanan.

Inovasi administrasi kependudukan tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai pelaksana utama layanan publik. Melalui kegiatan pelatihan dan pengembangan

kompetensi secara berkelanjutan, para petugas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan akurat kepada masyarakat. Di sisi lain, inovasi ini juga menekankan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dalam mendukung keberhasilan pengelolaan data kependudukan, antara lain melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai urgensi administrasi kependudukan yang tertib, benar, dan berbasis digital.

Rumah Dukcapil merupakan wujud nyata dari inovasi administrasi kependudukan di era digital. Melalui website ini, masyarakat kota Tangerang Selatan dapat mengakses berbagai layanan kependudukan secara online, mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, hingga penerbitan dokumen kependudukan. Menyederhanakan proses birokrasi yang sebelumnya mungkin terasa rumit dan memakan waktu, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengurus keperluan administrasi kependudukan mereka tanpa harus datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Gambar 2.3 Cara Pendaftaran Online



Sumber: <https://rumahdukcapil.tangerangseltankota.go.id/index.php?p=ketentuan>

Pada gambar di atas merupakan prosedur atau tata cara penggunaan layanan Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan yang menjelaskan langkah-langkah pendaftaran online sebagai berikut:

1. Buka browser dan akses situs resmi Pemohon terlebih dahulu membuka browser pada perangkatnya dan mengunjungi laman resmi Rumah Dukcapil di alamat <https://rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id>.
2. Pilih Menu “Mulai Pendaftaran” Setelah halaman utama terbuka, pemohon memilih menu Mulai Pendaftaran untuk memulai proses layanan administrasi kependudukan.
3. Pilih Jenis Pelayanan Adminduk Pemohon menentukan jenis pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) yang ingin diajukan, seperti pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.
4. Isi Formulir dan Unggah Dokumen Persyaratan Pemohon wajib melengkapi seluruh data diri pada formulir pendaftaran, kemudian mengunggah berkas dan dokumen pendukung dalam format JPG dengan ukuran maksimal 1 MB sesuai jenis layanan yang dipilih.
5. Mendapatkan Nomor Registrasi Setelah pengisian data selesai, sistem akan menampilkan notifikasi bahwa pendaftaran berhasil. Pemohon akan menerima Nomor Registrasi yang perlu dicatat dan disimpan untuk digunakan pada proses pengecekan status.

6. Proses Verifikasi oleh Petugas Disdukcapil Pendaftaran yang masuk akan diverifikasi oleh petugas Disdukcapil untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan data serta dokumen yang diunggah oleh pemohon.
7. Penyampaian Hasil Verifikasi Hasil verifikasi akan diberitahukan kepada pemohon dengan status Diterima atau Ditolak. Informasi tersebut dapat dilihat melalui menu Pengecekan Status pada situs Rumah Dukcapil.
8. Jika Permohonan Diterima Apabila permohonan diterima, pemohon dapat mengunduh dan mencetak dokumen kependudukan secara mandiri melalui menu Pengecekan Status. Dokumen kependudukan juga dapat dikirim melalui email dalam bentuk PDF dari pusat Kemendagri.
9. Jika Permohonan Ditolak Jika hasil pengajuan ditolak, pemohon harus melakukan pendaftaran ulang dengan memperbaiki kesalahan atau melengkapi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.