

BAB II
GAMBARAN PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

2.1. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2016 merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

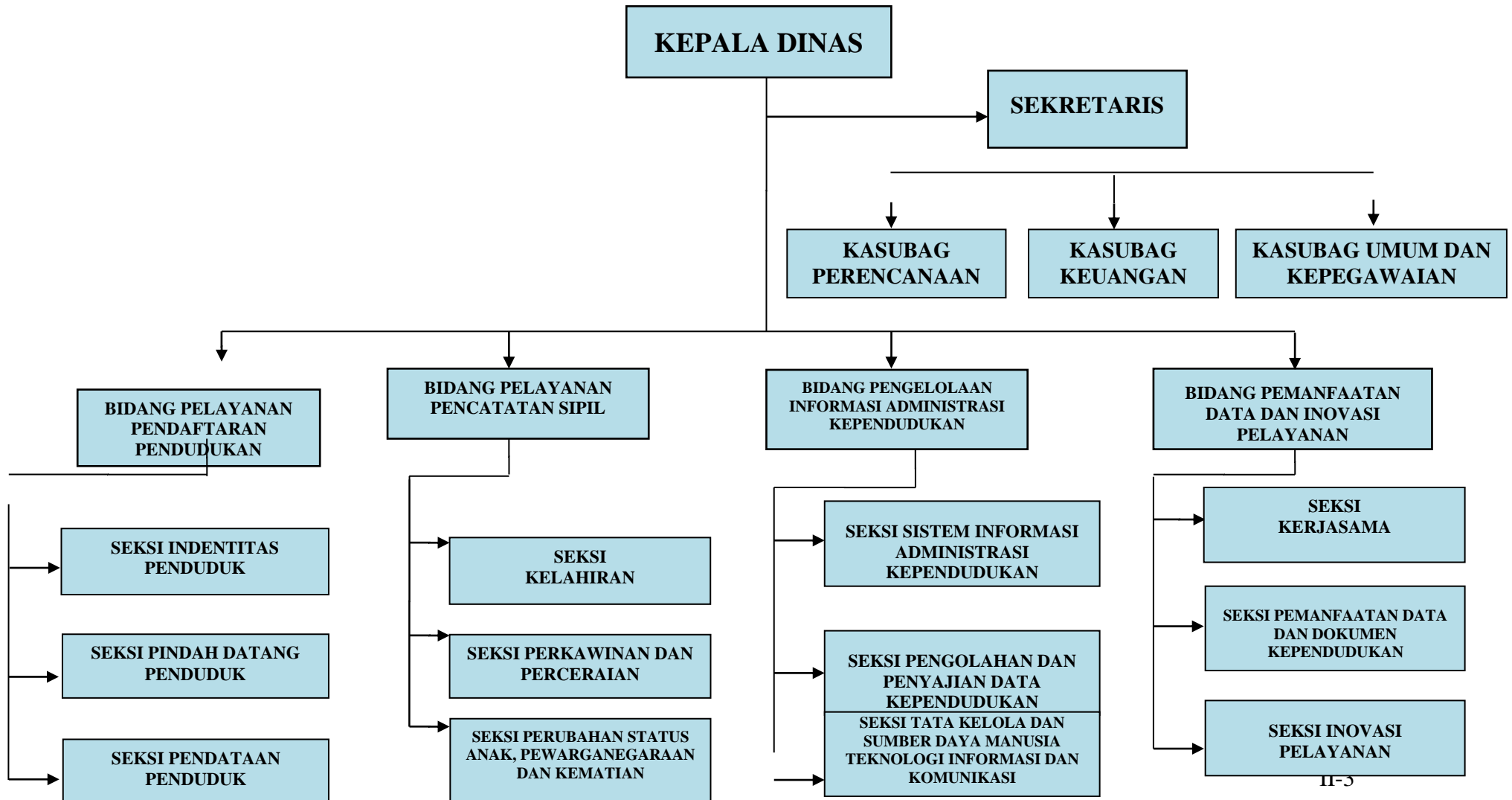
- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, yang telah ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Padang, terdiri dari :

1. Kepala Dinas.
2. Sekretariat, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Umum;

- b. Sub Bagian Keuangan;
 - c. Sub Bagian Perencanaan
3. Bidang Pendaftaran Penduduk, terdiri dari :
- a. Seksi Identitas Penduduk;
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - c. Seksi Pendataan Penduduk;
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari :
- a. Seksi Kelahiran;
 - b. Seksi Perkawinan, Perceraian;
 - c. Seksi Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan dan Kematian
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan , terdiri dari :
- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari :
- a. Seksi Kerjasama;
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan;

**STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(PERATURAN DAERAH KOTA PADANG NOMOR 6 TAHUN 2016)**



2.2. Sumber Daya OPD

Sumber daya yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugas dan fungsinya, mencakup sumber daya manusia dan aset/modal. Jumlah Personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 63 (enam puluh tiga) orang yang terdiri dari 21 (dua puluh satu) orang jabatan struktural dan 42 (empat puluh dua) orang jabatan fungsional umum dengan komposisi berdasarkan jenis kelamin, golongan, usia dan pendidikan sbb. :

Tabel 2.1
Kompoisasi Pegawai Berdasarkan Kualifikasi Golongan, Usia dan Pendidikan

Jenis Kelamin		Golongan					Usia		Pendidikan				
LK	PR	IV	III	II	I	25>	25<	SLTP	SLTA	D3	S1	S2	S3
26	37	6	36	17	1	0	63	1	24	4	27	7	1

Searah dengan maksud pasal 83 A ayat 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan ditindak lanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota, dimana dijelaskan dengan nyata bahwa Pejabat struktural pada unit kerja yang menangani administrasi kependudukan diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Dalam Negeri atas usulan Walikota melalui Gubernur. Sejak tahun 2016 hal tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk pada tahun 2017 untuk mengisi jabatan struktural Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengukuhkan lagi Pejabat Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sesuai dengan Peraturan Daerah kota Padang Nomor 06 Tahun 2016.

Revisi Renstra Disdukcapil Kota Padang 2014-2019

Dengan adanya Pengukuhan Pejabat Struktural dimaksud diharapkan dapat menyelesaikan Tugas Pokok Fungsi dan Tanggung Jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil untuk mewujudkan kinerja terbaik organisasi serta pelayanan publik berkualitas pada masyarakat.

Selain sumber daya manusia, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam bekerja juga didukung dengan sumberdaya penunjang berupa sarana dan prasarana perkantoran, yaitu :

Tabel 2.2
Daftar Data Sarana dan Prasarana Perkantoran
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Sampai
Dengan Tahun 2016

NO	NAMA/JENIS BARANG	JUMLAH	KONDISI
1	Kendaraan roda 4	3	Baik
2	Kendaraan Roda 2	14	Baik
3	Lemari Besi 2 Pintu	4	2 Baik/2 Kurang Baik
4	Lemari Besi Dorong	2	Baik
5	Lemari Arsip	2	Baik
6	Komputer	17	15 Baik/2 Kurang Baik
7	Laptop	19	Baik
8	Printer	17	Baik
9	Meja Komputer	9	Kurang Baik
10	Meja Kerja	21	Baik
11	Meja Pelayanan	1	Baik
12	Meja Rapat	1	Baik
13	Kursi	36	Baik
14	Kursi tamu (Kursi Tunggu)	7	Baik
15	Kursi Rapat	40	Baik
16	Kursi Sofa	1	Baik
17	AC	8	Baik
18	Filing Cabinet	8	Baik

2.3. Kinerja Pelayanan OPD

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merukan salah satu OPD pelayanan di Kota Padang yang melayani masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukannya. Sebagai unit pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kinerja sebagai berikut :

1. Telah dilaksanakan Stelsel Aktif pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem pelayanan keliling menggunakan mobil Unit Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK).
2. Optimalisasi Pelayanan Pendaftaran Peristiwa Kependudukan, Peristiwa Penting serta Tata Kelola Data Base Terintegrasi dari Pusat, Disduk Capil dan Kecamatan.
3. Telah terbangun aplikasi pelayanan pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil secara *online* berbasis SIAK dengan Sistem Kendali .
4. Telah dilaksanakan optimalisasi perekaman bagi Wajib KTP-el serta kepemilikan Akta Kelahiran melalui pelayanan pada masing-masing kecamatan serta membangun mitra kerja dengan lembaga atau OPD lainnya.
5. Telah dilaksanakan ketentuan Permendagri Nomor 74 Tahun 2015 tentang Verifikasi dan Validasi serta perubahan Data Penduduk merujuk kepada dokumen pendukung masing-masingnya.
6. Telah terselenggara pengelolaan jaringan SIAK baik yang ada pada Disduk Capil maupun yang ada pada 11 (sebelas) Kecamatan di Kota Padang.

Capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan sasaran/target selama ini menurut SPM untuk urusan wajib, dan/atau indikator kinerja pelayanan SKPD, dapat dilihat berdasarkan tabel 2.3 sebagai berikut :

Tabel 2.3
Pencapaian Kinerja Pelayanan SKPD

No .	Indikator Kinerja Sesuai Tugas dan Fungsi SKPD	Target SPM	Target IKK	Target Indikator Lainnya	Target Renstra Tahun ke..			Realisasi Capaian Tahun ke..			Rasio Capaian pada Tahun ke..				
					2014	2015	2016	2014	2015	2016	1	2	3	4	5
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(8)	(9)	(10)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)
1.	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) - KTP Elektronik - KTP Non Elektronik				20.000	35.000	40.000	24.532	40.196	41.684					
2.	Penebitan Kartu Keluarga (KK)						65.000			73.066					
3.	Penerbitan Akta Catatan Sipil				21.000	22.000	25.000	21.767	229.410	255.537					

Revisi Renstra Disdukcapil Kota Padang 2014-2019

Selain kinerja prestasi di atas, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang juga terdapat prestasi berupa pemasukan daerah, yaitu :

Tabel 2.4

NO	URAIAN	TAHUN															KET
		TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%	
		2012			2013			2014			2015			2016			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
	PENDAPATAN DAERAH	535.040	660.490	123,45%	1.050.000	1.571.820	149,70%	700.000	918.672.5	131,24%							
	PENDAPATAN ASLI DAERAH	535.040	660.490	123,45%	1.050.000	1.571.820	149,70%	650.000	712.510	109,62%							
1	Retribusi Daerah	235.040	313.845	133,53%	350.000	454.900	129,97%	700.000	918.672.5	131,24%							
2	Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah	300.000	346.645	115,55%	700.000	1.116.920	159,56%	850.000	747.385	87,93%	540.000	820.035	151,86%	650.000	1.068.125	164,33%	

Revisi Renstra Disdukcapil Kota Padang 2014-2019

	JUMLAH	535.040	660.490	123,45%	1.050.000	1.571.820	149,70%	700.000	918.672.5	131,24%						
--	--------	---------	---------	---------	-----------	-----------	---------	---------	-----------	---------	--	--	--	--	--	--

Data Realisasi Pemasukan Daerah Pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang (dalam 000)

2.4. Tantangan dan Peluang Pengembangan Pelayanan OPD.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 06 tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Padang, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan kewenangan Pemerintah Daerah. Berdasarkan kewenangan tersebut dapat diberikan gambaran umum pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi :

1. Pencatatan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
2. Pencatatan biodata untuk penerbitan NIK, pencatatan peristiwa kependudukan dan pendataan Penduduk Rentan.
3. Perekaman data penduduk ke dalam Data Base berbasis SIAK.
4. Pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil berbasis SIAK.
5. Verifikasi dan Validasi Data Kependudukan berbasis SIAK.
6. Penerbitan Dokumen hasil Pendaftaran Penduduk.
7. Penerbitan dan perubahan dokumen hasil pencatatan sipil.
8. Menjaga keamanan dan kerahasiaaan atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
9. Verifikasi dan Validasi Data penduduk Non Permanen serta kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA).
10. Terlaksananya penataan aplikasi dan sumber daya manusia pengelola SIAK yang profesional.
11. Terselenggaranya penyebaran informasi administrasi kependudukan secara utuh dan menyeluruh.
12. Terselenggaranya kerjasama untuk pemanfaatan data serta terciptanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang telah disahkan oleh DPR-RI pada tanggal 26

November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Perubahan Undang-Undang ini, sekaligus berdampak langsung dalam penyusunan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2014-2019.

Dengan pemberlakuan Undang-Undang ini terjadi beberapa perubahan paradigma dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat. Adapun perubahan yang signifikan tersebut adalah :

1. Masa berlaku KTP Elektronik berubah dari 5 (lima) tahun menjadi seumur hidup sehingga untuk tahap awal terjadi beban berat dalam pencetakan KTP Elektronik, baik yang telah dicetakan oleh Kementerian Dalam Negeri, maupun nantinya setelah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mencetak KTP Elektronik sendiri. Selanjutnya beban berat tersebut akan berangsur-angsur menjadi ringan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya akan melayani KTP Elektronik pemula, rusak, hilang dan perubahan biodata.
2. Diberlakukannya stelsel aktif pemerintah yaitu Pemerintah dituntut untuk berperan aktif memberikan pelayanan sehingga muncul paradigma baru dalam pelayanan yaitu "Pemerintah butuh melayani masyarakat, bukan saja masyarakat butuh dilayani". Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut harus lebih aktif memberikan pelayanan masyarakat, tidak lagi menunggu, tetapi muncul tuntutan dengan sistem jemput bola.
3. Pada tahun 2014 dan seterusnya direncanakan pencetakan KTP Elektronik dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga perlu pengembangan pelayanan berupa layanan pencetakan KTP Elektronik.

4. Pelaporan pencatatan kematian yang semula menjadi kewajiban penduduk/ahli waris, diubah menjadi kewajiban RT, sehingga perlu diciptakan kemitraan baru, tidak hanya dengan Camat dan Lurah, tetapi juga dengan RT.
5. Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan yang semula dipungut biaya dirubah menjadi "Gratis". Tetapi tetap ada peluang dalam pelayan administrasi kependudukan untuk mendatangkan pemasukan PAD berupa lain-lain PAD yang sah dalam bentuk "Sanksi Administratif berupa Denda".
6. Direncanakan pendanaan biaya penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan akan dianggarkan dalam APBN, tetapi semua ini masih dalam proses dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang belum mendapat informasi yang pasti waktu pemberian biaya dimaksud. Untuk itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap menganggarkan dana penyelenggaraan program dan kegiatan yang dibutuhkan saat ini.

Berdasarkan kondisi diatas dapat diidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi pencapaian tujuan agar dapat dilakukan langkah-langkah untuk mewujudkan optimalnya pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Adapun faktor-faktor internal dan eksternal untuk pencapaian sasaran optimalnya pelaksanaan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

Faktor Internal

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pembahasan faktor internal adalah aspek kelembagaan yang terkait dengan kewenangan, fungsi dan peran, sumberdaya aparatur, sarana dan prasarana.

1. Kekuatan (*Strengths*)

adalah segala sesuatu yang terdapat di dalam kewenangan dan berada di bawah langsung kendali tugas dan fungsi Disdukcapil yang dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan kinerja disdukcapil, diantaranya :

- a. Diratifikasinya peraturan perundang-undangan pengelolaan pelayanan penerbitan administrasi kependudukan oleh pemerintah secara nasional.
- b. Komitmen pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas termasuk pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan capil serta tata kelola informasi Administrasi Kependudukan yang efektif dan efisien baik secara manual maupun *on line*. Hal tersebut harus dipahami oleh seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai komitmen yang sama untuk selalu meningkatkan pelayanan kependudukan sekaitan dengan persyaratan, penggunaan formulir, tata cara pengurusan dan urutan pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan
- c. Tersedianya anggaran pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang sebagai salah satu SKPD pelayanan selalu mendapat dukungan anggaran yang memadai dalam penyusunan APBD Kota Padang untuk peningkatan pelayanan pada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

2. Kelemahan (*Weakness*)

adalah segala sesuatu yang berasal dari dalam dan terkait langsung dengan fungsi dan peranan Disdukcapil yang dapat menjadi kendala dalam peningkatan kinerja Disdukcapil, diantaranya :

- a. Belum direvisinya Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 3 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan merujuk kepada Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23

Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sehingga diperlukan menyusun Rancangan Revisi Peraturan Daerah tersebut dan ditetapkan oleh DPRD menjadi Peraturan Daerah sebagai panduan bekerja bagi petugas pelayanan dan menjadi pedoman bagi masyarakat untuk berurusan guna mendapatkan dokumen kependudukan.

- b. Keterbatasan sumber daya aparatur. Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat terbatas, yaitu 21 orang pejabat struktural (termasuk Kepala Dinas) dan 42 orang staf fungsional umum. Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas direkrut 3 orang tenaga kerja kontrak, sehingga semua berjumlah 66 orang yang bertugas di dua program pelayanan.
- c. Masih belum lengkapnya sarana dan prasarana pendukung baik berupa kantor tempat Disdukcapil beraktifitas (masih memanfaatkan eks SMAN 1 Padang) serta untuk pelayanan keliling baru tersedia 1 (satu) unit Mobil Pelayanan Unit Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK), dan belum semua pejabat struktural memiliki kendaraan roda 2 serta petugas pendistribusian dokumen kependudukan dan caraka. Jumlah ini dikatakan kurang karena berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, hanya Pegawai Negeri Sipil yang dibenarkan bertugas sebagai operator SIAK. Oleh karena itu, tenaga kontrak dipakai sebagai tenaga pendukung untuk petugas pendaftaran, cetak dokumen, caraka, petugas pendistribusian dan pengarsipan.
- d. Kondisi kantor yang tidak representatif dalam pelayanan. Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang berada di eks SMAN 1 Padang dilaksanakan di ruangan yang dulunya merupakan kelas tempat proses pembelajaran dilakukan, sehingga masing-masing bidang

berada pada posisi yang saling terpisah dan menyulitkan pelaksanaan koordinasi dalam pelayanan.

Kondisi ruangan yang saling terpisah tersebut juga berdampak negatif pada kualitas pelayanan, karena masyarakat yang berurusan harus keluar masuk ruangan yang berbeda dalam pengurusan dokumen kependudukan. Kondisi tersebut juga berpengaruh pada iklim organisasi karena tidak semua informasi dapat tersebar dengan baik dalam pelaksanaan tugas.

- e. Masih belum terwujudnya koordinasi dengan unit kerja terkait. Untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum bisa berkoordinasi secara optimal dengan unit kerja terkait. Koordinasi tersebut baru berjalan dengan beberapa unit kerja seperti Kantor Imigrasi Kelas I A Padang dan BRI Cabang Padang. Hal ini terjadi karena kesibukan pelayanan yang semakin meningkat dengan jumlah pegawai yang terbatas, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum punya waktu lebih untuk berkoordinasi dengan unit kerja terkait.

Faktor Eksternal

Faktor-faktor lingkungan eksternal yang berpengaruh langsung terhadap kinerja Disdukcapil yaitu :

1. Peluang (*Oportunity*)

adalah kondisi eksternal yang mendukung dan dapat dimanfaatkan dalam peningkatan kinerja Disdukcapil, yaitu :

1. Dukungan Dari DPRD untuk tingkatkan Pelayanan. Selain telah disusun dalam rencana strategis berupa penyusunan program

kerja tahunan, dukungan lembaga legislatif sebagai mitra pemerintah sangat penting dalam memberikan arah kebijakan dan keputusan dalam bentuk rumusan atau peraturan daerah yang menjadi acuan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

2. Adanya dukungan camat dalam pelaksanaan pelayanan. Seluruh pelayanan administrasi kependudukan kecamatan di Kota Padang sudah terkoneksi (*online*) ke *Database* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Dalam pelayanan tersebut camat memberikan dukungan berupa penyediaan 2 petugas pelayanan kecamatan untuk membantu layanan administrasi kependudukan.
3. Tingginya kebutuhan masyarakat untuk memiliki Dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan saat ini merupakan suatu dokumen yang harus dimiliki oleh masyarakat karena setiap memasuki kantor pelayanan publik selalu dipersyaratkan salah satu dari dokumen kependudukan, setidaknya KTP, Kartu Keluarga atau Akta Kelahiran. Bahkan untuk masuk sekolah setiap anak harus melampirkan foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang telah dilegalisir. Apalagi untuk melamar pekerjaan, selalu diminta seluruh foto copy dokumen kependudukan.

2. Ancaman (*Treaths*)

adalah kondisi yang dapat mengganggu dan menghambat pengembangan dan peningkatan kinerja Disdukcapil, berupa :

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang persyaratan administrasi kependudukan. Pada tahun 2013, hanya 85% dari masyarakat Kota Padang yang tahu persyaratan administrasi kependudukan. Hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat yang bertanya-tanya tentang persyaratan dan tata cara pengurusan dokumen kependudukan serta berurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan kekurangan dokumen pendukung. Kondisi tersebut masih berlanjut sampai sekarang.

2. Terjadinya tunggakan kerja pada waktu tertentu. Ada masa-masa tertentu jumlah pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melonjak drastis. Hal ini terjadi saat penerimaan siswa baru, penerimaan pegawai baru, test penerimaan anggota Polri dan lain sebagainya. Pada saat-saat seperti itu, bisa dipastikan terjadi peningkatan volume kerja karena tidak sebanding dengan jumlah petugas pelayanan.
3. Adanya percaloan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Kebutaan masyarakat tentang informasi administrasi kependudukan, jauhnya jarak tempuh dan enggan nya meninggalkan pekerjaan mengakibatkan menjamurnya calo dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum bisa mengantisipasi percaloan ini karena mereka berurusan menggunakan surat kuasa bermaterai yang diperbolehkan dalam undang-undang. Akibatnya sering terjadi kesalahan biodata dalam dokumen kependudukan. Tetapi kesalahan itu dapat diperbaiki dengan membuat surat permohonan perbaikan biodata bermaterai dan melalui keputusan pengadilan.

