

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai beberapa hal penting dalam bab ini yaitu, Pertama adalah penelitian terdahulu yang mana memiliki nilai yang sangat relevan. Kedua yaitu menjabarkan mengenai kerangka teori dan konsep yang penulis sendiri akan menjelaskan bagaimana inovasi program pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan terkait dengan fokus masalah yang ada. Ketiga yaitu dengan menjelaskan bagaimana program inovasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil itu berjalan yaitu Program Sidukun 3 in 1 . Kelima adalah kerangka berfikir yang mana hal in akan di jadikan dasar oleh penulis dalam penelitian itu sendiri.

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan sebuah penelitian, adanya penelitian terdahulu sangatlah penting untuk di perhatikan karena di gunakan sebagai referensi atau bentuk penelitian yang sudah di lakukan serta di gunakan sebagai perbandingan antara penelitian yang sedang di lakukan dengan penelitian sebelumnya atau yang sudah pernah ada.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti / Tahun Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian Journal of Governance and Local Politics (JGLP) ISSN (online): 2684-9992, Vol. 1, No. 2, November 2019	Implementasi Pelayanan Publik pada Program SiDukun 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta	- Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif -Membahas tentang program inovasi Dukcapil yaitu Si Dukun 3 in 1	- Locus penelitiannya berbeda - Indikator pendekatan penelitian
2.	Devia Andiani, dan Retnowati W.D Tuti/ 2019	Inovasi Pelayanan SiDukun 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan	-Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif -membahas tentang program inovasi Dukcapil yaitu Si Dukun 3 in 1 yang di selenggarakan di rumah sakit	-Locus penelitiannya berbeda -Indikator pengukuran

3.	Hafsah Destika Ayu Pangestuti / 2018	Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SiDukun 3 In 1 (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta)	Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif -membahas tentang program inovasi Dukcapil yaitu Si Dukun 3 in 1	-Locus penelitiannya berbeda -Indikator pengukuran
4.	Dhany Sukma,Muhammad Shendy Adam Firdaus/ Jurnal Media Birokrasi — Vol. 2, No. 1, April 2020: 1–20	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “ SiDukun 3 in 1 di Provinsi DKI Jakarta	Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif -Membahas tentang program inovasi Dukcapil yaitu Si Dukun 3 in 1	Locus penelitiannya berbeda -Indikator pengukuran

Sumber : Di ambil oleh peneliti, 2020

Dari tabel yang sudah di uraikan di atas memberikan sebuah gambaran mengenai penelitian terdahulu yang mana sudah di lakukan sebelumnya yang terkait dengan tema peneliti yang sedang di lakukan saat ini. Adapun beberapa penelitian yang peneliti di temukan di antaranya yakni :

Pertama, penelitian yang di lakukan oleh Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian dalam Journal of Governance and Local Politics (JGLP) ISSN (online): 2684-9992, Vol. 1, No. 2, November 2019 yang berjudul “ Implementasi Pelayanan

Publik pada Program SiDukun 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta”¹. Penelitian ini membahas bagaimana implementasi program SiDukun 3 in 1 dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang di teliti saat ini adalah terletak pada locusnya yang mana penelitian terdahulu di lakukan penelitian pada masyarakat langsung di DKI Jakarta yang mendapatkan layanan program inovasi ini,serta dalam pendekatan penelitian menggunakan indikator pendekatan Grindle yang mana di anggap tepat di karenakan adanya kebijakan pembangunan infrastruktur di kawasan perbatasan yang bersifat top-down berada pada arena politik dan administrasi.

Kedua, Penelitian yang di lakukan oleh Devia Andiani, dan Retnowati W.D Tuti dalam Jurnal Prosiding Seminar dan Lokakarya kualitatif Indonesia tahun 2019 yang berjudul “Inovasi Pelayanan SiDukun 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan” . Penelitian ini membahas tentang analisis inovasi pelayanan SiDukun 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Jakarta Selatan serta untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung serta penghambat dalam melaksanakan program sistem Si Dukun 3 in 1 di RSUD Pasar Minggu. Perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang di teliti saat ini adalah terletak pada locus yang mana penelitian terdahulu di lakukan di RSUD Pasar Minggu sedangkan pada penelitian yang sedang di teliti saat ini di RS Kartini Jakarta Selatan serta pada indikator teori yang di gunakan pada

¹ Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian, November 2019, Implementasi Pelayanan Publik pada Program SiDukun 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta, Journal of Governance and Local Politics (JGLP) ISSN

penelitian sebelumnya menggunakan 5 indikator dari teori Rogers yaitu relative advantage, compatibility atau kesesuaian inovasi, complexity atau kerumitan, triability, observability.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Hafsa Destika Ayu Pangestuti mahasiswa tingkat akhir Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya Malang dalam Skripsi Tahun 2018 yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program SiDukun 3 In 1 (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta)

Penelitian ini membahas tentang inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu SiDukun 3 in 1 serta meneliti faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat adanya program ini dengan analisis data model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah terletak pada locus nya yaitu penelitian terdahulu melakukan penelitian di beberapa Rumah Sakit di daerah DKI Jakarta salah satunya di RSUD Budi Kemuliaan Jakarta. Serta teknik dalam analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman dan Saldana dengan tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Dhany Sukma dan Muhammad Shendy Adam Firdaus dalam jurnal Jurnal Media Birokrasi — Vol. 2, No. 1, April 2020: 1–20 yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “ SiDukun 3 in 1 di Provinsi DKI Jakarta. Dalam penelitian ini membahas dan meneliti tentang bagaimana birokrasi administrasi kependudukan khususnya pada penerapan

program inovasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu SiDukun 3 in 1 di DKI Jakarta yang telah bekerja sama dengan beberapa Rumah Sakit baik itu RSUD maupun Rumah Sakit swasta di DKI Jakarta, perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang di lakukan saat ini adalah terletak pada locus serta fokus pembahasannya itu sendiri locus dari penelitian terdahulu yaitu di lakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta. Serta dalam indikator pengukuran menggunakan konsep teori dari rogers dalam suwarno (2008 : 16-18) yaitu relative advantage, compatibility atau kesesuaian inovasi, complexity atau kerumitan, triability, observability.

2.2 Kerangka Teori

Dalam bab ini akan menjelaskan bagaimana teori konseptual yang mana berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Dalam hal ini penulis akan mengajukan beberapa teori yang berkaitan dengan topik penelitian :

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik di masa saat ini seiring dengan berkembangnya zaman memang terus mengalami sebuah kemajuan yang sangat signifikan dimana saat ini masyarakat di mudahkan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan cepat hal ini merupakan sebuah kemajuan yang sangat baik yang terjadi di tengah tengah masyarakat. Dalam prakteknya kepada masyarakat pemerintah memiliki kewajiban kepada penduduknya untuk memberikan sebuah pelayanan yang maksimal agar apa yang menjadi kebutuhan dasarnya dan hak masyarakat dapat terpenuhi.

Menurut UU Nomor 25/2009, Bab 1, Pasal 1, Ayat (1) , menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan ataupun rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik². Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara no 62 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi sendi yaitu :

1. Kesederhanaan, dalam artian ini adalah dalam prosedur pelayanan publik setidaknya memiliki proses yang tidak berbelit belit serta mudah untuk di pahami dan di lakukan ataupun di laksanakan
2. Kejelasan, dalam artian ini kejelasan setidaknya mencakup 3 poin di dalamnya yaitu : *Persyaratan Teknis, dan adanya administrasi publik , dalam unit bekerja yang memiliki wewenang serta bertanggung jawab dalam memberikan sebuah pelayanan serta mengatasi adanya berbagai maca keluhan dalam proses pelaksanaan itu sendiri, kemudian adanya perincian biaya dalam pelayanan publik.*
3. Kepastian waktu, tentu dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat sebagai penyedia layanan harus dapat memberikan kepastian waktu dengan baik serta harus tepat

² Rahmadana fikri,Muhammad(dkk).Pelayanan Publik :yayasan kita menulis,2020

waktu sesuai dengan kurun waktu yang sudah di tentukan dalam standar operasional prosedur

4. Adanya akurasi, yang mana dalam hal ini yang di maksud adalah produk pelayanan publik yang di terima masyarakat harus benar , tepat serta memilikis sifat yang sah.

5. Keamanan, dalam memberikan sebuah pelayanan publik tentu adanya keamanan merupakan sebuah aspek yang penting dalam penyelenggaraan proses pelayanan kepada masyarakat serta memiliki landasan atau kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu harus memiliki pimpinan penyelenggara yang mana bertugas sebagai penanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik mengenai apapun permasalahan ataupun keluhan yang terjadi di lapangan.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting adanya kelengkapan sarana dan prasarana kerja ataupun pendukung yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk juga dalam penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika yang baik.

8. Kemudahan akses, adalah aspek yang harus di perhatikan juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mana artinya

mudah di jangkau oleh seluruh lapisan masyarakat serta mudah dalam memanfaatkan teknologi.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, merupakan aspek yang penting sebagai pemberi layanan kepada masyarakat untuk memiliki sifat tersebut.

10. Kenyamanan, dengan adanya lingkungan yang tertib, aman, teratur serta adanya sarana dan prasarana yang baik contoh yaitu ruang tunggu yang bersih dan nyaman merupakan sebuah hal yang sangat penting untuk di perhatikan sebagai penyedia layanan masyarakat .

Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur dalam penyelenggaraan pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat serta sebagai tolak ukur sejauh mana kinerja pemerintah melalui birokrasi yang baik. Adanya pelayanan publik memiliki tujuan yaitu sebagai penggerak utama dalam menciptakan unsur *good governance* yang mana para pejabat publik ataupun masyarakat sipil serta unsur-unsur di dalamnya sama-sama memiliki kepentingan dasar terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik itu sendiri. Salah satu dalam pelayanan publik yaitu pada pelayanan administrasi kependudukan yang mana pelayanan ini masih dalam berada ruang lingkup pemerintah dalam memberikan kebutuhan dasar kepada masyarakat.

Dalam praktik pelayanan publik itu sendiri masyarakat ataupun pemerintah sendiri masih di hadapkan oleh pelayanan publik yang mana belum efektif serta memiliki kualitas yang masih tergolong rendah. Hal ini

terlihat masih banyaknya pengaduan dari masyarakat tentang sistem pelayanan publik masih tergolong menyulitkan masyarakatnya. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu hal atau isu yang sangat penting untuk dilakukan dan segera dilakukan reformasi birokrasi ini dikarenakan masyarakat setiap waktu akan menuntut kepada pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas efektif serta efisien sehingga pada nantinya akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik itu sendiri. Menurut Bharata (2004:11) setidaknya ada 4 unsur dalam proses penting pelayanan publik yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu di mana pihak pemberi pelayanan dapat memberikan sebuah layanan yang tertentu kepada konsumen baik itu dalam penyediaan barang atau jasa
2. Penerima layanan, mereka yang disebut sebagai konsumen atau yang menerima pelayanan baik itu pelayanan barang atau jasa dari penyedia layanan
3. Jenis layanan, tentu hal ini merupakan unsur yang penting dalam memberikan sebuah layanan karena ini merupakan layanan yang dapat diberikan dari penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut.
4. Kepuasan pelanggan, unsur yang penting yang dapat mempengaruhi pelayanan yaitu kepuasan pelanggan itu sendiri yang mana harus mengacu pada tujuan utama pelayanan. Ini

sangat penting karena akan meningkatkan kualitas dari pelayanan itu sendiri .

Menurut Zeithaml-parasurman-Berry (dalam Harbani Pasolong 2013 : 135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di rasakan secara nyata oleh pelanggan terletak pada 5 dimensi di antaranya yaitu :

1. *Tangibles (berwujud)* , yaitu merupakan sebuah tampilan yang mana mengenai fasilitas fasilitas fisik, serta peralatan, personel dan alat penunjang lainnya seperti komunikasi. Dalam penelitian ini yang di maksud dalam indikator tangibles ini yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik di dalam rumah sakit seperti, sistem komputerisasi administrasi, tempat informasi serta ruang tunggu.
2. *Reability (Kehandalan)* yaitu merupakan sebuah kemampuan yang mana dapat menampilkan layanan yang akurat serta andal. Dalam penelitian ini yang di maksud dalam indikator tersebut yaitu kemampuan dan keandalan sumber daya manusia untuk dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya dan baik bai masyarakat
3. *Responsive (ketanggapan)* , merupakan bagaimana kemauan untuk dapat memberikan respon atau untuk menolong konsumen dalam menyediakan layanan yang cepat. Dalam penelitian ini yang di maksud dalam indikator tersebut yaitu bagaimana memberikan sebuah kesanggupan untuk dapat membantu serta menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat serta memberikan sikap tanggap terhadap kebutuhan pasien

4. *Assurance (Jaminan)*, adalah sebuah pengetahuan dan kesopanan yang mana di miliki karyawan dan kemampuan mereka dalam menyampaikan rasa percaya diri kepada pelanggan. Dalam penelitian ini yang di maksud dengan indikator tersebut yaitu kemampuan dalam memberikan keramahan sopan santun pegawai

dalam memberikan kepercayaan pasien serta dapat memberikan jaminan dalam melayani masyarakat

5. *Emphaty*, yaitu bagaimana cara untuk memberikan ketentuan yang mana telah di tetapkan agar bisa memberikan perhatian dan kepedulian yang terfokus secara individu kepada konsumen, dalam penelitian ini yang di maksud dari indikator tersebut yaitu kemampuan memiliki sikap dan perilaku penuh dengan perhatian dan menggunakan hati dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Dari penjelasan di atas mengenai landasan teori yang digunakan, alasan mengapa menggunakan teori dari Zeithaml-parasurman-Berry (dalam Harbani Pasolong 2013 : 135) dalam penelitian saya mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dikarenakan dalam teori tersebut mencakup setidaknya apa yang sedang di teliti yaitu mengenai sebuah kualitas dalam pelayanan publik yang mencakup bagaimana memberikan sebuah pelayanan dengan upaya memenuhi kebutuhan yang ada seperti halnya kemampuan memiliki sikap ramah dan perhatian serta ketanggapan dalam memberikan pelayanan serta adanya kehandalan dari sumber daya manusia untuk

memberikan pelayanan yang prima sehingga nantinya apa yang menjadi tujuan dari penelitian ini akan terwujud dengan menggunakan landasan teori yang di gunakan.

2.2.2 Kependudukan

1. Pengertian Kependudukan

Kependudukan adalah merupakan sebuah hal yang mana memiliki hubungan dengan jumlah, struktur, jenis kelamin, perkawinan, kehamilan, agama, mobilitas, serta kualitas ketahanan yang mana hal ini menyangkut dalam ekonomi sosial dan politik budaya. Menurut Undang Undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat 2 yang di maksud dengan penduduk adalah warga negara indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.³ Penduduk sendiri dalam suatu negara setidaknya terbagi menjadi 2 yaitu :

1. Orang yang mana tinggal di daerah tersebut
2. Orang yang mana secara hukum memiliki hak untuk tinggal di daerah tersebut atau daerah yang sudah di tentukan

Dalam proses menganalisa kependudukan di dalamnya merujuk kepada suatu masyarakat yang mana secara keseluruhan ataupun pada kelompok yang mana sebelumnya sudah memiliki landasan kriteria yang ada seperti halnya pada kewarganegaraan, pendidikan ataupun agama. Dalam suatu negara ataupun wilayah jumlah penduduk tidaklah tetap setiap tahunnya, melainkan setiap tahunnya terus mengalami perubahan yang akan selalu bertambah ataupun berkurang sesuai dengan laju pertumbuhan penduduk pada saat itu. Adanya penambahan penduduk dalam suatu

³ Indonesia, Undang Undang Dasar 1945 pasal 26 ayat 2

wilayah terjadi di sebabakan angka kelahiran dengan angka kematian yang tidak seimbang. Perbedaan antara pertumbuhan penduduk dengan penambahan penduduk dapat di bedakan melalui jika pertumbuhan penduduk setiap tahunnya berupa besaran persentasenya saja namun jika penambahan penduduk dalam suatu negara atau wilayah dapat di sajikan dengan data data yang valid atau kongkret. Setidaknya dalam kebijakan kependudukan terbagi menjadi 3 bagian yaitu :

1. Hukum yang sebagian atau dalam keseluruhan di tentukan penduduk,dalam hal ini memiliki arti bahwa peraturan peraturan yang buat di dalamnya bertujuan untuk menanggulangi permasalahan yang terjadi karena hal ini akan mempengaruhi peraturan dalam perlindungan yang didalamnya berhubungan dengan hak orang tua, hak istimewa orang asing atau hak kelompok minoritas
2. Hukum yang mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap penduduk, yaitu peraturan yang mengenai perkawinan serta keluarga, serta peraturan tentang susunan ekonomi dan masyarakat yang mana nantinya secara tidak langsung kebijakan yang di buat pemerintah akan mempengaruhi nilai yang terkandung di dalamnya seperti hal nya dalam bidang perekonomian
3. Hukum yang mempunyai pengaruh langsung terhadap penduduk, yaitu merupakan hukum yang meliputi peraturan yang mana di buat

oleh pemerintah untuk mengurangi mortalitas serta melindungi keselamatan penduduk itu sendiri .

2. Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan sendiri merupakan sebuah pengelolaan data data yang mana dalam hal ini berkaitan dengan sebuah informasi penduduk yang meliputi yaitu data kependudukan, data kelahiran, data jumlah jiwa serta data kematian dan data perpindahan. Dengan adanya pengelolaan data kependudukan yang baik di setiap wilayahnya maka laju keseimbangan pertumbuhan penduduk akan semakin baik, pengelolaan data penduduk itu sendiri sudah menjadi tanggung jawab setiap instansi masing masing sesuai dengan bidangnya yang mana pemerintah kabupaten menjadi penanggung jawab dalam pengelolaan data penduduk yang diawali dari desa ataupun kelurahan, serta dalam proses pelayanan kepada masyarakat harus memberikan sebuah pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat itu sendiri terhadap sistem birokrasi administrasi kependudukan itu sendiri.

Menurut Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (selanjutnya disebut UU Adminduk) Pasal 1 ayat (1), mendefinisikan “administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya”⁴

Sejalan dengan hal tersebut tujuan dari penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah terwujudnya hak dan kewajiban masyarakat untuk memiliki data dan berkas identitas lainnya sehingga mewujudkan masyarakat yang tertib administrasi, maka dari itu dalam pelaksanaan di lapangan seperti halnya pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan hal yang sangat penting untuk di setiap prosesnya perlu untuk di perhatikan, ditata dan di kelola dengan sebaik mungkin agar nantinya dapat memberikan manfaat kepada masyarakat serta berdampak baik terhadap pembangunan itu sendiri. Setidaknya pada dasarnya dokumen kependudukan dapat di kategorikan berdasarkan pemakainya dan berdasarkan bentuk fisiknya yang mana dapat di kelompokkan menjadi 3 macam yaitu⁵ :

1. Dokumen pribadi, merupakan dokumen yang mana milik seseorang itu sendiri seperti halnya akta kelahiran, buku nikah, kartu tanda penduduk, atau berkas pribadi lainnya.
2. Dokumen niaga, yaitu merupakan dokumen yang memiliki sifat sebagai bukti kegiatan transaksi jual beli seperti halnya nota, saham dll

⁴ Indonesia, Undang-Undang Administarasi Kependudukan, UU No. 23 Tahun 2006 jo UU No. 24 Tahun 2013, Ps.1 ayat (1)

⁵ Puji Astuti, Mengenal Dokumen, (Kalten: cempaka putih, 2018), hlm.3-9.

3. Dokumen sejar, yaitu merupakan sebuah dokumen yang didalamnya terkandung peristiwa masa lampau seperti halnya teks proklamasi, ataupun teks sumpah pemuda.

Dalam pelayanan Administrasi Kependudukan itu sendiri terbagai atas beberapa jenis pelayanan yaitu pada pelayanan pendaftaran penduduk serta pelayanan catatan sipil. Landasan hukum dalam pelayanan administrasi kependudukan ini sendiri di atur dalam Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 di jelaskan bahwasannya yang di maksud dengan pendaftaran penduduk yaitu merupakan kegiatan pencatatan biodata penduduk atas adanya pelaporan peristiwa kependudukan ataupun adanya pendataan penduduk rentan serta sebagai penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu indentitas diri atau keterangan kependudukan sedangkan apabila yang di maksud dengan pencatatan sipil yaitu merupakan sebuah kegiatan penting yang mana di alami seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.

Didalam Pasal 68 ayat 1 Undang Undang Adminduk menerangkan setidaknya kutipan akta pencatatn sipil memuat beberapa dokumen di antaranya yaitu :

1. Kelahiran, dalam pencatatan kelahiran hal ini di lakukan yang mana bertujuan untuk menertibkan akta kelahiran. Akta kelahiran sendiri adalah merupakan suatu sertifikat yang mana di terbitkan oleh

pemegang kekuasaan berkenaan kelahiran yang di bedakan dalam 4 jenis yaitu⁶ :

- a. Akta Kelahiran Umum, yaitu sertifikat yang di terbitkan dari berita kelahiran dan kemudian di sampaikan dalam waktu kurun 60 hari dari sejak peristiwa kelahiran itu terjadi yang sudah di tentukan oleh undang undang.
- b. Akta Kelahiran Istimewa, ini merupakan sertfikiat kelahiran yang mana di terbitkan dari sejak peristiwa kelahiran yang di sampaikan lebih dari 60 hari .
- c. Akta kelahiran luar biasa, merupakan sertifikat kelahiran yang mana di terbitkan pada masa revolusi yang terjadi dari tanggal 1 mei 1940 hingga pada 31 desember 1949 yang di tertbitkan oleh kantor catatan sipil setempat serta memiliki point khusus yatu berita kelahiran tidak harus berada di region balai catatan rakyat sipil yang berada itu sendiri.
- d. Akta kelahiran tambahan, ini merupakan sebuah sertifikat yang mana di terbitkan khusus kepada masyarakat indonesia yang memiliki peristiwa kelahiran di tanggal 1 januari 1967 sampai tanggal 31 maret 1983 dan di atur dalam Stb. 1920 no 751 jo no 564 dan stb 1993 no 75 jo 1936 no 607.

⁶ Salim HS, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), cet. 10, (Jakarta: Sinar Grafika 2016), hlm. 42

2. Kematian, yang mana di jelaskan seseorang yang telah meninggal harus di beritahu kematian yang bertujuan untuk di catat serta di terbitkan sertifikat kematian oleh pemegang kekuasaan yang berkenaan kematian.⁷ Akta kematian itu sendiri terbagi menjadi dua yaitu :

a. Akta kematian umum, yaitu suatu sertifikat yang mana di terbitkan dari berita kematian itu sendiri yang mana belum melewati masa 10 hari kerja bagi penduduk asli indonesia dan 3 hari kerja bagi prang eropa oleh pemegang kekuasaan yang berkenaan kematian. Dalam ketentuan diterbitkan sertifikat kematian ini yaitu adanya surat pemberitahuan kematian baik itu dari kepala desa ataupun rumah sakit.

b. Akta kematian khusus, merupakan suatu sertifikat yang mana di terbitkan dari berita kematian itu sendiri namun sudah lewat dari waktu 10 hari kerja serta ketentuan diterbitkan sertifikat ini yaitu adanya surat penetapan dari pengadilan negeri sesuai dengan wilayah hukum tempat terjadinya kematian.

3. Perkawinan, dalam sebuah peristiwa perkawinan penting hal nya untuk melaporkan atau mengurus berkas kepada pemegang kekuasaan karena ini merupakan perkawinan dua insan yang di

⁷ Salim HS, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), cet. 10, (Jakarta: Sinar Grafika 2016), hlm. 48

landasi dalam ikatan suci serta di laksanakan sesuai dengan agama maka dari penting untuk melaporkan karena pada nantinya akan di catat dalam buku register kependudukan dan di terbitkan sertifikat perkawinan yang kemudian nantinya perkawinan tersebut di akui baik secara agama ataupun negara, dalam ketentuan penerbitannya

pihak yang berwenang adalah jika orang yang beragama non muslim maka di terbitkan oleh Kantor Catatan Sipil serta bagi orang yang beragama islam di terbitkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA)

1. Perceraian, merupakan dua orang berbeda yang mana telah mengikatkan sebelumnya dalam ikatan pernikahan yang kemudian memutuskan untuk mengakhirinya yang mana dengan alasan dan proses sesuai dengan ketentuan undang undang yang berlaku serta sudah adanya putusan dari pengadilan setempat maka dari itu hal ini juga harus di laporkan kepada pemegang kekuasaan untuk selanjutnya akan di catat dalam buku register kependudukan yang kemudian pada akhirnya akan di terbitkan yang di namakan sertifikat perceraian.

2. Pengakuan anak dan Pengesahan anak, yang di maksud dalam hal ini adalah pengakuan anak merupakan sertifikat yang mana di terbitkan karena adanya pengakuan terhadap anak di luar kawin. Kemudian sertifikat ini di dapat serta di terbitkan apabila kedua orangtua anak tersebut mengakui dan benar bahwa anak

tersebut adalah anak mereka yang mana dalam proses tersebut telah di buktikan dengan adanya putusan pengadilan setempat. Sedangkan pengesahan anak itu sendiri adalah sertifikat yang di keluarkan atau di terbitkan atas sebab pengesahan anak terhadap anak di luar kawin serta sertifikat ini hanya akan di terbitkan apabila anak tersebut sudah memiliki akta kelahiran dan hanya tercantum sebagai anak ibu yang kemudian untuk menambahkan sebagai anak ayah dan ibu kedua orang tua anak tersebut memiliki putusan dari pengadilan yang mana hal ini akan menyatakan bahawasannya benar anak kedua orangtua serta ayah biologis anak tersebut dengan catatan kedua orangtua anak tersebut sudah menikah secara sah

2.2.3 Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Pengertian dari istilah inovasi itu sendiri adalah merupakan suatu terobosan yang mana hal ini berhubungan dengan produk produk baru dari produk sebelumnya. Inovasi merupakan sebuah jenis perubahan yang di lakukan secara khusus artinya adalah sebuah gagasan baru yang mana di terapkan untuk dapat memprakarsai sebuah prouk ataupun proses dan jasa, maka dari itu semua inovasi akan selalu menyangkut pada sebuah perubahan namun tidak semua perubahan tersebut harus mencakup gagasan baru atau mendorong ke sebuah perbaikan yang mencolok (Robbins,2007) . Menurut

Hurley dan Hult (1998) setidaknya ada 2 konsep tentang inovasi itu sendiri yaitu :

1. Keinovativan, dalam hal ini adalah fikiran tentang bagaimana keterbukaan untuk sebuah gagasan yang baru yang mana di gunakan sebagai sebuah aspek yang sangat kultur dalam suatu perusahaan, Serta keinovativan sendiri dapat di lihat dari bagaimana sikap suatu perusahaan terhadap adanya suatu inovasi
2. Kapasitas untuk berinovasi, ini memiliki arti bahwa kemampuan suatu perusahaan untuk dapat menerapkan sebuah proses ataupun gagasan yang baru dan berhasil.

Menurut Duncan dan Holbek dalam Hurley dan Hult (1998) mendefinisikan inovasi adalah merupakan sebuah praktek ataupun materi yang mana di anggap baru oleh unit adopsi yang relavan. Dengan adanya sebuah inovasi dalam setiap kehidupan maka hal tersebut akan memberikan perhatian lebih serta akan membawa sebuah perubahan yang baik apabila dalam proses inovasi tersebut di laksanakan dan di kelola secara baik sesuai dengan tujuan.

2. Jenis Jenis Inovasi

Inovasi sendiri merupakan salah satu elemen atau sebuah hal yang sangat penting untuk di lakukan dalam sebuah perusahaan atau unit terkait yang melakukan inovasi tersebut. Carayannis, Samara dan Bakourus, 2011

setidaknya mengklasifikasikan inovasi dalam tiga kelompok sebagai berikut

:

1. Inovasi menurut objek yang di bedakan ke dalam 2 jenis yaitu :

- Inovasi Produk atau Layanan, merupakan sebuah inovasi yang mana mengacu pada sebuah kasus yang ketika suatu perusahaan tersebut memperkenalkan atau membuat sebuah inovasi produk baru atau menyediakan layanan yang baru dari yang sebelumnya yang biasanya bertujuan untuk memberikan kemudahan dari pelayanan produk sebelumnya.
- Inovasi Proses, ini merupakan sebuah inovasi yang mana lahir ketika perusahaan memasukan sebuah unsur baru ke dalam proses produksi yang mana di gunakan sebagai produksi suatu produk ataupun dalam hal untuk penyediaan suatu proses produk itu sendiri

2. Inovasi menurut sektor yang di rujuknya, yang kemudian terbagi dalam 2 jenis yaitu :

- Inovasi Administratif, merupaka sebuah inovasi yang muncul dalam sektor administrasi yang mana dalam prosesnya terdiri dari eksekutif bisnis serta hubungan di antara mereka dalam artian lain di jelaskan bahawa inovasi administratif yaitu pengenalan sebuah sistem administrasi yang baru serta tidak memperkenalkan produk atau layanan

baru tetapi dalam dampaknya yaitu secara tidak langsung akan mempengaruhi dalam proses produksi itu sendiri.

- Inovasi Teknologi, sudah jelas dalam inovasi ini akan berkaitan dengan sebuah teknologi dalam suatu perusahaan yang mana terdiri dari peralatan ataupun prosedur transformasi bahan mentah serta informasi yang kemudian di kelola dan di proses sehingga akan menjadi sebuah produk ataupun sebuah layanan, dalam inovasi teknologi itu sendiri mengacu pada sebuah penciptaan ataupun perluasan prosedur yang di topang oleh produk.

3. Inovasi menurut Intensitas dan ruang lingkup, yang mana terbagi dalam 2 jenis yaitu :

- Inovasi Bertahap, dalam inovasi ini akan menyebabkan sebuah penyimpangan yang mana sangat relatif kecil dari sebuah perubahan produk yang di lakukan yang bertujuan untuk meningkatkan produk tanpa harus mengintervensi sebuah struktur ataupun strategi yang ada.
- Inovasi menyeluruh, dalam inovasi ini membawa sebuah dampak perubahan yang akan mendasar dalam sebuah aktivitas sebuah perusahaan serta memiliki penyimpangan yang sangat signifikan dalam perusahaan yang melakukan inovasi yang dalam prosesnya akan mengubah strategi baru dan struktur dalam memperkenalkan sebuah produk

2.2.4 Program Si Dukun 3 in 1

Menurut Setiawan (2015:17) di jelaskan bahwa pengertian dari program itu sendiri adalah sebuah rancangan yang mana berkaitan dengan asas serta usaha dalam ketatanegaraan, perekonomian yang akan di jalankan. Menurut Widyoko (2010:8) terdapat beberapa pokok unsur untuk dapat di kategorikan sebuah program yaitu :

1. Adanya kegiatan yang di rencanakan sebelumnya, dalam hal ini artinya sebuah unsur program dalam ketegori ini memiliki kegiatan yang di rencanakan secara seksama serta terperinci serta di susun dengan pemikiran yang baik dan cermat.
2. Kegiatan berlangsung secara berkelanjutan, dalam artian program dalam ketegori ini memiliki kriteria berkelanjutan dari suatu kegiatan ke pada kegiatan yang lain serta memiliki keterkaitan satu sama lain.
3. Adanya kegiatan yang berlangsung dalam organisasi baik itu organisasi formal ataupun organisasi non formal .
4. Kegiatan tersebut dalam pelaksanaannya akan melibatkan banyak orang serta dalam kategori program ini bukanlah kegiatan yang di lakukan secara perorangan melainkan dengan tim.

Program Si Dukun 3 in 1 merupakan sebuah Sistem Terintegrasi Dokumen Kependudukan 3 Instansi yakni Dukcapil, Rumah Sakit dan Bpjs Kesehatan gagasan inovasi produk yang di luncurkan oleh Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai upaya dalam peningkatan pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Program Si Dukun 3 in 1 merupakan sebuah program inovasi yang mana dalam proses pelaksanaannya semua sistemnya akan terintegrasi dengan beberapa layanan kependudukan yang di laksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri yaitu bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial serta beberapa Rumah Sakit Umum Daerah Jakarta dan Rumah Sakit swasta di kawasan DKI Jakarta itu sendiri.

Program ini merupakan salah satu inovasi bentuk pelayanan yang mana melayani administrasi kependudukan pada penerbitan akta kelahiran anak dengan waktu yang cepat dan tanpa adanya pungutan biaya, dalam prosesnya orangtua bayi yang melahirkan di salah satu rumah sakit yang sudah bekerja sama dengan program ini hanya cukup mendaftarkan data anggota keluarga baru nya dengan melengkapi beberapa persyaratan yang mudah untuk di lengkapi setelah itu dalam kurun waktu yang singkat akan mendapatkan 4 dokumen sekaligus yakni :

1. Akte Kelahiran
2. Kartu Keluarga
3. Kartu Indentitas Anak
4. No kepesertaan BPJS Kesehatan

Dapat di jelaskan dengan pengertian pengertian di atas bahwasannya adanya landasan teori ini di jadikan sebuah acuan tentang apa yang sedang

akan di teliti serta mengenai program Si Dukun 3 in 1 ini merupakan sebuah produk inovasi layanan masyarakat yang termasuk dalam inovasi Produk atau layanan, merupakan sebuah inovasi yang mana mengacu pada sebuah kasus yang ketika suatu perusahaan tersebut memperkenalkan atau membuat sebuah inovasi produk baru atau menyediakan layanan yang baru dari yang sebelumnya yang biasanya bertujuan untuk memberikan kemudahan dari pelayanan produk sebelumnya

2.3 Kerangka Berfikir

Gambar 2.3
Kerangka Berpikir

Identifikasi Masalah

1. Membutuhkan waktu yang lama dalam proses pelayanan yaitu 30 menit dalam berkas kependudukan (akte, dan kartu keluarga)
2. Adanya data pembuatan akte kelahiran (terlambat) pada tahun 2013, 2014 dan 2016

Tujuan Program Si Dukun 3 in 1

1. Guna memenuhi hak warga negara untuk memperoleh pelayanan publik secara maksimal terutama pada hak anak
2. Peningkatan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Indikator pencapaian kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml-parasurman-Berry (dalam Harbani Pasolong 2013 : 135)

- *Tangibels (berwujud)*
- *Reability (kehandalan)*
- *Responsive (ketanggapan)*
- *Assurance (Jaminan)*
- *Emphaty*

