



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PROGRAM INOVATIF PELAKSANAAN FASILITAS PEMBUATAN  
AKTA KELAHIRAN KERUMAH WARGA (FASTARAGA) PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA DEPOK, JAWA BARAT TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**SUCI NABILAH GUNAWAN**  
**193515516154**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**



***NATIONAL UNIVERSITY***

***INNOVATIVE PROGRAM FOR THE IMPLEMENTATION OF FACILITIES  
FOR MAKING BIRTH CERTIFICATES TO RESIDENTS' HOMES  
(FASTARAGA) AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION  
SERVICE DEPOK CITY, WEST JAVA IN 2022***

***SKRIPSI***

*Submitted As One Of The Requirements For Obtaining  
A Bachelor's Degree In Public Administration (S.AP)*

**SUCI NABILAH GUNAWAN  
193515516154**

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023***



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Suci Nabilah Gunawan  
Nomor Pokok : 193515516154  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Program Inovatif Pelaksanaan Fasilitas Pembuatan Akta Kelahiran Kerumah Warga (FASTARAGA) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat Tahun 2022  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Ketua Program Studi

Dr. Mary Ismowati, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Suci Nabilah Gunawan  
Nomor Pokok : 193515516154  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Program Inovatif Pelaksanaan Fasilitas Pembuatan Akta Kelahiran Kerumah Warga (FASTARAGA) Pada Dinas Dengan Metode Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat Tahun 2022  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan,

Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Suci Nabilah Gunawan

Npm : 193515516154

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Program Inovatif Pelaksanaan Fasilitas Pembuatan Akta  
Kelahiran Kerumah Warga Secara *Door To Door* Pada Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Drs. Zainul Djumadin, M.Si 

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si 

Penguji II : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si 

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Februari 2023



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

## FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Suci Nabilah Gunawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516154  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Program Inovatif Pelaksanaan Fasilitas Pembuatan  
Akta Kelahiran Kerumah Warga Secara *Door To Door*  
Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota  
Depok, Jawa Barat

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 14 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam “Berita Acara Ujian Skripsi”.

Jakarta, 24 Februari 2023

Ketua Sidang : Dr. Drs. Zainul Djumadin, M.Si

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji II : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Keterangan :

\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI**

Nama : Suci Nabilah Gunawan  
Npm : 193515516154  
Fakultas/Akademik: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 14 Februari 2023




**JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA**

PROGRAM INOVATIF PELAKSANAAN FASILITAS  
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN KERUMAH WARGA  
(FASTARAGA) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA DEPOK, JAWA BARAT TAHUN 2022

**JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS**

INNOVATIVE PROGRAM FOR THE IMPLEMENTATION OF  
FACILITIES FOR MAKING BIRTH CERTIFICATES TO RESIDENTS'  
HOMES (FASTARAGA) AT THE POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION SERVICE DEPOK CITY, WEST JAVA IN 2022

**TANDA TANGAN DAN TANGGAL**

<b>Pembimbing</b>	<b>Ketua Program Studi</b>	<b>Mahasiswa</b>
TGL : 24 Februari 2023	TGL : 24 Februari 2023	TGL : 24 Februari 2023
 Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si	 Dr. Mary Ismowati, M.Si	 Suci Nabilah Gunawan



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Nabilah Gunawan

NPM : 193515516154

Perguruan Tinggi : Universitas Nasional

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“PROGRAM INOVATIF PELAKSANAAN FASILITAS PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN KERUMAH WARGA (FASTARAGA) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DEPOK, JAWA BARAT TAHUN 2022”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nasional dicabut/dibatalkan.

Jakarta, 24 Februari 2023



Peneliti

Suci Nabilah Gunawan



**PROGRAM INOVATIF PELAKSANAAN FASILITAS PEMBUATAN  
AKTA KELAHIRAN KERUMAH WARGA (FASTARAGA)  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA DEPOK, JAWA BARAT TAHUN 2022**

**SUCI NABILAH GUNAWAN**

**193515516154**

**Pembimbing: Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan tentang Inovasi FASTARAGA dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Depok. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan menjadi masukan bagi pemerintah Kota Depok, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam rangka menciptakan inovasi pelayanan yang bereorientasi pada peningkatan pelayanan yang berkualitas dan mewujudkan pelayanan yang prima. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif melalui wawancara kepada informan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Penelitian ini menganalisis tentang Program Inovatif Pelaksanaan Fasilitas Pembuatan Akta Kelahiran Kerumah Warga (Fastaraga) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat Tahun 2022. Mengacu pada tujuan penelitian, peneliti menggunakan teori inovasi pelayanan publik Everett M. Rogers yang terdiri dari indikator Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compability (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan dicoba), Observability (Kemudahan diamati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi program FASTARAGA dalam pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Depok sudah cukup bagus dan bereorientasi pada target sasaran ter khusus ibu yang baru melahirkan yang ingin mengurus akta kelahiran anaknya. Hal ini di lihat dari aspek Keuntungan relative, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, Kemudahan diamati. Sehingga adanya inovasi ini masyarakat akan dimudahkan melakukan pengurusan akta kelahiran dengan sistem jemput bola, Namun disisi lain Disdukcapil kiranya harus memberikan sosialisasi dan penyuluhan mengenai kejelasan keunggulan daripada inovasi FASTARAGA serta prosedurnya ke berbagai media secara keseluruhan dan berkesinambungan, tujuannya agar seluruh masyarakat menjadi tahu dan dapat ikut berpartisipasi dalam menyukseskan inovasi FASTARAGA tersebut dan juga agar masyarakat dapat dengan mudah mengamati perkembangan dari inovasi tersebut.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Pelaksanaan, Akta Kelahiran

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah*, segala puji senantiasa peneliti panjatkan atas segala karunia Allah SWT. Yang telah menciptakan makhluk-Nya dengan penuh cinta dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan besar kita yakni Nabi Muhammad SAW, para keluarga, para sahabatnya yang mulia serta para umatnya yang insya Allah hingga kini terus mencitainnya.

Dalam penelitian penelitian ini peneliti masih merasa banyak kekurangan-kekurangan baik pada teknik penelitian maupun materi, mengingat akan kemampuan yang dimiliki peneliti. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan pembuatan rencana proposal penelitian ini.

Dalam penelitian penelitian ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional;
7. Bapak Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
8. Bapak Aberar Guridno, S.TP., M.AP selaku Asisten Dosen Pembimbing skripsi yang juga telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
9. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Nasional, khususnya Kepada Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan sumbangan wawasan keilmuan dan membimbing peneliti selama melakukan perkuliahan di Universitas Nasional;
10. Para pimpinan dan staff Seksi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yang telah bersedia untuk memberikan informasi mengenai program Fastaraga serta mempermudah peneliti untuk menemukan data yang dibutuhkan;

11. Orangtua peneliti Ibu Nurmayani, S.H dan Bapak Gunawan, S.Sos yang tidak ada hentinya selalu dan senantiasa mendoakan, memberikan semangat baik secara dukungan moril dan materil serta selalu memberikan motivasi kepada peneliti;
12. Kakak peneliti yaitu Intan Nurmaulidyana Gunawan, S.Tr.Ak dan adik peneliti Mutiara Aurelia Meidina Gunawan yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan dukungan;
13. R. Muhamad Yudha Al Syamah yang telah berkontribusi banyak dalam proses penyusunan skripsi ini. Meluangkan waktu, tenaga, pikiran, materi, memberi dukungan serta semangat untuk peneliti bisa menghadapi skripsi ini;
14. Teman-teman seperbimbingan peneliti yaitu M. Suhuf Abie Bakri, Hanna Aisyah Putri, dan Kusdini Zulfa Azzahra. yang saling memberikan semangat dan dukungan satu sama lain;
15. Terima kasih kepada Lindha Liliyanti, Ahmad Zahrin, Taufiq Tri Haryanto, Adella Puspita Rasyid, Dina Riska Nafisah, Adella Novita, M. Suhuf Abie Bakri, Jesslyn Pricilla Oktavionita, dan. Teman-teman kuliah yang menemani hingga sekarang dan selalu memberi semangat;
16. Teman-teman satu angkatan di Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2019.
17. Semua pihak yang terlibat di kehidupan peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan dan dukungan

selama ini. Semoga Allah SWT. selalu membalas seluruh amalan dan perbuatan semua pihak yang telah membantu peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan.



Jakarta, 24 Februari 2023

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Suci Nabilah Gunawan', with a horizontal line underneath.

Suci Nabilah Gunawan

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Teori Pelayanan Publik .....	20
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	20
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	23
2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	24
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik .....	25
2.2.5 Indikator Inovasi Pelayanan Publik .....	27
2.3 Akta Kelahiran .....	29
2.3.1 Pengertian Akta Kelahiran .....	29
2.3.2 Jenis dan Manfaat Akta Kelahiran .....	31
2.4 Program <i>Door to door System</i> .....	32
2.5 Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	36
3.1 Metodologi Penelitian .....	36
3.2 Pendekatan Penelitian .....	37
3.3 Sumber Data .....	38
3.4 Informan Penelitian .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6 Teknik Pengolahan Data .....	42
3.7 Teknik Analisis Data .....	44
3.8 Pengabsahan Data .....	46
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	47

<b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN</b> .....	49
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1 Kondisi Geografis Kota Depok .....	49
4.1.2 Filosofi Logo Kota Depok .....	50
4.1.3 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	52
4.1.4 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	52
4.1.5 Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	54
4.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	56
4.1.7 Jenis pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Depok .....	56
4.2 Prosedur dan Mekanisme Layanan Inovasi Fasilitas Akta Kelahiran Kerumah Warga (FASTARAGA) .....	58
4.2.1 Dasar Hukum .....	62
4.2.2 Laporan Pelayanan Inovasi FASTARAGA .....	63
4.3 Hasil Penelitian .....	70
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	77
4.4.1. Indikator Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> ) pada pelayanan akta kelahiran melalui program FASTARAGA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	78
4.4.2. Indikator Kesesuaian ( <i>Compability</i> ) pada pelayanan akta kelahiran melalui program FASTARAGA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	89
4.4.3. Indikator Kerumitan ( <i>Complexity</i> ) pada pelayanan akta kelahiran melalui program FASTARAGA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	98
4.4.4. Indikator Kemungkinan Dicoba ( <i>Triability</i> ) pada pelayanan akta kelahiran melalui program FASTARAGA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	106
4.4.5. Indikator Kemudahan Diamati ( <i>Observability</i> ) pada pelayanan akta kelahiran melalui program FASTARAGA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	110
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	120
5.1 Kesimpulan .....	120
5.2 Saran .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	126
<b>LAMPIRAN</b> .....	129



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan antara data anak yang belum memiliki akta kelahiran di SIAK dengan capaian cetakan Akta Kelahiran melalui program FASTARAGA Tahun 2022 .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	48
Tabel 4.1 Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	57
Tabel 4.2 Prosedur dan Mekanisme Layanan Inovasi FASTARAGA .....	60
Tabel 4.3 Jadwal dan Hasil Kegiatan Pelayanan Fastaraga .....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Depok, 2021 .....	6
Gambar 1.2	Jumlah Penduduk Kota Depok Berdasarkan DKB Semester II .....	7
Gambar 1.3	Jumlah Cakupan Kepemilikan Akta dan KIA .....	7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.1	Komponen dalam analisis data ( <i>Interactive Model</i> ) .....	45
Gambar 4.1	Logo Pemerintahan Kota Depok .....	50
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	56
Gambar 4.3	Pemberkasan Pelayanan FASTARAGA .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	129
Lampiran 2. Traskrip Wawancara .....	135
Lampiran 3. Surat Permohonan Penelitian .....	174
Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian .....	175
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara Dengan Informan .....	176
Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Fastaraga .....	177
Lampiran 7. Rapat Evaluasi Program Fastaraga .....	179
Lampiran 8. Hasil Cek Turnitin .....	180
Lampiran 9. Riwayat Hidup .....	181

