

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memberikan pencerahan dan pandangan kepada peneliti tentang arah penelitian. Oleh karena itu, peneliti mengulas penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian Program Inovatif Pelaksanaan Fasilitas Pembuatan Akta Kelahiran Kerumah Warga (Fastaraga) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat. Ada beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan karena memiliki inti yang serupa dengan penelitian yang dilakukan peneliti, diantaranya adalah sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Jurnal dengan Penelitian Peneliti
1.	Listina Tri Dharmayanti, Bambang Suprihatin, dan Yusuf Hartono (Jurnal, 2020)	Inovasi “Jebol” Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.	Inovasi Jebol (Jemput Bola) penerbitan Akta Kelahiran merupakan pengembangan pelayanan dinamis dan door-to-door yang bekerjasama dengan pelayanan lain dan komunitas masyarakat yaitu rumah sakit bersalin, klinik, dan forum kerjasama antar gereja. Program inovasi telah berkontribusi	Persamaan yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Inovasi Akta kelahiran yang di lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian

			<p>sebanyak 12,3% pada jumlah pencetakan akta kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin pada Tahun 2019, sehingga signifikan memberikan dampak peningkatan jumlah pelayanan akta kelahiran</p>	
2.	<p>Cut Zamharira dan Indah Rita Cahyani (Jurnal, 2019)</p>	<p>Pelangi: Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Kota Banda Aceh.</p>	<p>Inovasi pembuatan akta kelahiran “pelangi” berbasis mobil keliling yang dilayani langsung oleh petugas di tempat dengan beroperasi setiap seminggu sekali. Disdukcapil Kota Banda Aceh bekerja sama dengan perangkat desa dengan mengunjungi tiap-tiap desa di Kota Banda Aceh secara bergiliran. Salah satu faktor meningkatnya kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh adalah sejak dijalankan program pelangi ini (mulai tahun 2015).</p>	<p>Persamaan yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Inovasi Akta kelahiran. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenis inovasi yang dilakukan.</p>
3.	<p>Puji Astuti, Budi Setiawati, dan Ihyani Malik (Jurnal, 2021)</p>	<p>Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur.</p>	<p>Inovasi yang dilakukan Disdukcapil terbagi menjadi dua yaitu inovasi yang diterapkan di Kantor dan inovasi yang diterapkan di lapangan atau seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Inovasi-inovasi yang di berlakukan</p>	<p>Persamaan yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian</p>

			tersebut cukup banyak, diantaranya yaitu, aplikasi e-report, face to face, reli KTP-el, pembuatan akta nikah on the spot, dukcapil masuk desa, kerjasama pelayanan 4 in1, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan keliling, pelayanan stelsel aktif dan pelayanan on the street.	dan fokusnya.
4.	Defita Rosa Yaniar (Skripsi, 2018)	Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program <i>Door To Door System</i> (DDS) Dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses inovasi program <i>Door to Door System</i> telah menjalankan fase identifikasi masalah, pengembangan ide, pembuatan proposal, pelaksanaan, evaluasi, dan penyebarluasan. Faktor pendukung proses inovasi ini adalah adanya kesadaran anggota, dukungan sumber daya manusia, kemudahan teknologi, dan julukan kota wisata. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurang ahli teknologi, keterbatasan anggota, tidak sosialisasi menyeluruh, kurangnya keaktifan anggota, dan pengaruh kondisi geografis.	Persamaan yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Inovasi Program <i>Door To Door System</i> (DDS). Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokusnya.

5.	Musabry (Skripsi, 2020)	Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar	Inovasi KUCATAKI pelayanan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah cukup baik dan sejalan serta sesuai dengan operasional teori yang peneliti pakai di kerangka pikir yaitu adanya keuntungan relative, Kesesuaian, Kerumitan atau kemudahan dalam pengoperasiannya, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati.	Persamaan yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Inovasi Pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.
----	----------------------------	--	---	---

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Pertama, penelitian Inovasi “Jebol” Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin tahun 2020. Metode yang digunakan adalah Metode penelitian Kualitatif . Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Inovasi Jebol (Jemput Bola) penerbitan Akta Kelahiran merupakan pengembangan pelayanan dinamis dan door-to-door yang bekerjasama dengan pelayanan lain dan komunitas masyarakat yaitu rumah sakit bersalin, klinik, dan forum kerjasama antar gereja. Program inovasi telah berkontribusi sebanyak 12,3% pada jumlah pencetakan akta kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin pada Tahun 2019, sehingga signifikan memberikan dampak peningkatan jumlah pelayanan akta kelahiran. Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Inovasi Akta kelahiran yang di lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun

perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Kedua, penelitian dengan judul “Pelangi: Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Kota Banda Aceh” pada tahun 2019. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Inovasi pembuatan akta kelahiran “pelangi” berbasis mobil keliling yang dilayani langsung oleh petugas di tempat dengan beroperasi setiap seminggu sekali. Disdukcapil Kota Banda Aceh bekerja sama dengan perangkat desa dengan mengunjungi tiap-tiap desa di Kota Banda Aceh secara bergiliran. Salah satu faktor meningkatnya kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh adalah sejak dijalankan program pelangi ini (mulai tahun 2015). Persamaan yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Inovasi Akta kelahiran. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenis inovasi yang dilakukan.

Ketiga, penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur” pada tahun 2021. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Inovasi yang dilakukan Disdukcapil terbagi menjadi dua yaitu inovasi yang diterapkan di Kantor dan inovasi yang diterapkan di lapangan atau seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur. Inovasi-inovasi yang di berlakukan tersebut cukup banyak, diantaranya yaitu, aplikasi e-report, face to face, reli KTP-el, pembuatan akta nikah on the spot, dukcapil masuk desa, kerjasama pelayanan 4 in1, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan keliling, pelayanan stelsel aktif dan pelayanan on the street. Persamaan yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian di lingkup Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokusnya.

Keempat, penelitian dengan judul “Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door To Door System* (DDS) Dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu” pada tahun 2018. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa proses inovasi program *Door to Door System* telah menjalankan fase identifikasi masalah, pengembangan ide, pembuatan proposal, pelaksanaan, evaluasi, dan penyebarluasan. Faktor pendukung proses inovasi ini adalah adanya kesadaran anggota, dukungan sumber daya manusia, kemudahan teknologi, dan julukan kota wisata. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurang ahli teknologi, keterbatasan anggota, tidak sosialisasi menyeluruh, kurangnya keaktifan anggota, dan pengaruh kondisi geografis. Proses Inovasi Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu telah berjalan sesuai dari segi empiris dengan meningkatnya angka tindak kejahatan atau kriminalitas dan ketakutan masyarakat untuk melapor gangguan keamanan dan ketertiban yang ada di sekitarnya, Persamaan yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Inovasi Program *Door To Door System* (DDS). Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokusnya.

Kelima, penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar” pada tahun 2020. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Inovasi KUCATAKI

pelayanan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah cukup baik dan sejalan serta sesuai dengan operasional teori yang peneliti pakai di kerangka pikir yaitu adanya keuntungan relative, Kesesuaian, Kerumitan atau kemudahan dalam pengoperasiannya, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Persamaan yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Inovasi Pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi dan situs penelitian.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.⁵

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto

⁵ Sinambela, 2010:3.

menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyebutkan “what government does is public service”. Dengan kata lain, tugas dari pemerintah selayaknya merupakan upaya dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki beragam define atau makna. Pelayanan publik secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara langsung dilaksanakan melalui istilah yang disebut public sector atau sektor publik, yakni badan-badan pemerintah, kantor pos, sekolah milik pemerintah, perusahaan listrik milik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶ Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik

⁶ Mahmudi (2007: 128)

untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.⁷ Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat.

Menurut Robert, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.⁸

Selanjutnya dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.⁹ Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik

Secara regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung dengan adanya Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini mengharuskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian

⁷ AG. Subarsono yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141)

⁸ Robert dalam (Maryam,2016)

⁹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif.

2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat pun berbeda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administrasi, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa.¹⁰ Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:¹¹

- a. Pelayanan Barang, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain.
- b. Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.

¹⁰ Yusriadi, Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 89.

¹¹ Ayu Tri Wardhani, Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa, 2015.

- c. Pelayanan Administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang ditawarkan kepada warga dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan warga, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.¹²

2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:¹³

- a. Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerima layanan, ialah konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

¹² Agus Dwiyanto, Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017, hlm. 166.

¹³ Digilib.unila.ac.id.pdf. Tinjauan Pustaka. Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Memperpanjang Surat Izin Trayek Angkatan Umum

2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya mengandung prinsip umum, pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Unit kerja dan atau penjabatan yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- c. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- d. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan Dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan Dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan

kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/ tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien Dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti: Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan serta mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis Dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; (b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

7. Keadilan yang Merata Dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakap/ jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

2.2.5 Indikator Inovasi Pelayanan Publik

Dalam melakukan pelayanan publik, tentunya sebuah instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu, aparatur pemerintah harus terus melakukan inovasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, Rogers berpendapat bahwa inovasi dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Hal tersebut dapat diketahui dari lima indikator inovasi pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat, Inovasi pelayanan publik memiliki indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi. Berikut ini indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers:¹⁴

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi dan menjadi ciri yang membedakan dengan inovasi lainnya.

¹⁴ Musabry, 2020:16

Inovasi pelayanan publik harus memberikan keuntungan yang signifikan bagi pengguna sehingga mereka tertarik untuk menggunakan inovasi tersebut.

2. **Kesesuaian (*Compability*)**

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat. Inovasi pelayanan publik harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ditujukan dan juga mempertimbangkan faktor budaya dan sosial.

3. **Kerumitan (*Complexity*)**

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting. Inovasi pelayanan publik harus dirancang dengan cara yang mudah dimengerti dan digunakan oleh masyarakat sasaran.

4. **Kemungkinan Dicoba (*Triability*)**

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana

setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

2.3 Akta Kelahiran

2.3.1 Pengertian Akta Kelahiran

Akta adalah surat tanda bukti berisi pernyataan keterangan, pengakuan, keputusan, tentang peristiwa hukum yang dibuat menurut peraturan yang berlaku, disaksikan dan disahkan oleh pejabat resmi (nomina).¹⁵ Pengertian tersebut mengandung makna pengakuan yang artinya ada ikatan hak dan kewajiban. Jadi seseorang yang memiliki akta kelahiran berarti ada pengakuan negara bahwa secara sah menjadi warga negara tertentu sehingga apa yang menjadi haknya negara mempunyai kewajiban untuk memenuhinya.

Arti kelahiran adalah ekspulsi lengkap atau ekstraksi suatu hasil fertilisasi dari ibunya, terlepas dari durasi kehamilan, di mana setelah pemisahan tersebut, bernafas atau menunjukkan bukti kehidupan lainnya seperti detak jantung, denyut, tali pusat, atau gerakan otot sukarela, terlepas dari apakah tali pusat telah dipotong atau masih melekat pada plasenta.¹⁶

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia.

¹⁶ Kamus Kesehatan, 2016.

Akta Kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara.¹⁷ Akta kelahiran catatan autentik yang dibuat oleh pegawai pencatatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak.

Sedangkan, secara definisi, akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia. Akta kelahiran dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Akta kelahiran menurut Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) adalah bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara (www.kpai.go.id). Pengertian tersebut menunjukkan bahwa akta kelahiran adalah penting kedudukannya didepan hukum untuk membuktikan identitas diri kewarganegaraan seorang anak yang merupakan hak bagi setiap anak yang baru dilahirkan.

Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran.¹⁸ Hak atas akta kelahiran dijamin dalam UU 39 Tahun 1999 tentang HAM, UU No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, UU No. 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan dan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

¹⁷ Menurut Widhi Yuliawan

¹⁸ UU RI tentang administrasi kependudukan No. 23 tahun 2006 pasal 27 ayat 1

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah perbaharui ke dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administarasi Kependudukan. Perubahan peraturan akta kelahiran dalam UU ini adalah penerbitan akta kelahiran memerlukan penetapan Pengadilan Negeri dan telah diubah cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan Putusan Mahkamah Konstitusi tanggal 30 April 2013.

Akta kelahiran bertujuan untuk mengetahui atau mencatat jumlah dari kelahiran seorang anak disuatu daerah kemudian juga bertujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang warga disuatu tempat tersebut kemudian agar memudahkan orang tersebut dalam segala urusan. Setiap warga negara Indonesia wajib mempunyai akta kelahiran.

2.3.2 Jenis dan Manfaat Akta Kelahiran

Jenis-jenis Akta Kelahiran :

1. Akta kelahiran umum, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambatlambatnya 60 hari bagi warga negara Indonesia(WNI) dan 10 hari kerja bagi warga negara asing (WNA) sejak tanggal kelahiran;
2. Akta kelahiran dispensasi, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang waktu pelaporannya sudah melampaui batas atau lewat dari 60 hari sejak bayi lahir;

3. Akta Kelahiran Pengadilan, yaitu jenis akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran, di mana pelaporannya lewat dari 1 tahun sejak tanggal kelahiran. Pengurusan akta ini lebih rumit dan memakan waktu lebih lama dibanding akta kelahiran lain.

Terdapat sejumlah manfaat dari kepemilikan Akta Kelahiran, yaitu: Pertama, menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya; Kedua, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak; Ketiga, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak; Keempat, menjadi bukti sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya; Kelima, mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual; Keenam, sebagai salah satu instrumen hak anak, karena anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara; Ketujuh, sebagai syarat untuk pendaftaran sekolah, pernikahan, pekerjaan, dan juga pembuatan paspor.

2.4 Program *Door to Door System* (Jemput Bola)

Inovasi program *Door to Door System* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok juga perlu ditinjau karena digunakan sebagai fokus utama dalam penelitian penelitian ini. Penjelasan terkait inovasi program *Door to*

Door System ditinjau mulai dari gambaran, latar belakang, serta maksud dan tujuan.

1. Gambaran Program *Door to Door System*

Door To Door System merupakan kegiatan sambang/ kunjungan dari satu rumah ke rumah lainnya yang secara rutin dilakukan oleh Disdukcapil untuk menjalin kemitraan dengan warganya guna memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Depok.¹⁹ Dalam pelaksanaannya operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok mendatangi rumah warga sesuai dengan *by name by address* dari SIAK. Data base tersebut berisikan nama dan alamat dari warga yang tidak memiliki akta kelahiran/KIA. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada warga agar dapat memiliki akta kelahiran dan KIA tanpa harus datang ke tempat layanan Disdukcapil.²⁰

2. Latar Belakang Program *Door to Door System*

Latar belakang diselenggarakannya Program *Door to Door System* yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan, agar tidak mendatangi kantor disdukcapil dan menunggu lama. Selain itu, program ini diselenggarakan untuk menghasilkan outcome yang efektif dan efisien. Dengan mendatangi masyarakat untuk memberikan pelayanan, otomatis mengurangi antrian yang terjadi di kantor disdukcapil. Ditengah eras digital sekarang ini, mengapa memilih membuat program door to door, karena masih ada beberapa orang yang tidak mengerti

¹⁹ Website Resmi Disdukcapil Kota Depok, Jawa Barat. (<https://disdukcapil.depok.go.id/>)

²⁰ LAKIP Kota Depok, Jawa Barat Tahun 2021, hal.26.

teknologi atau bisa dibilang dengan gagal teknologi/gaptek. Orang yang mungkin tidak memiliki akses untuk menikmati teknologi, bisa dikarenakan tidak memiliki biaya ataupun tidak mau menerima perubahan.

Diluncurkannya pelayanan melalui *Door to Door System*, dengan nama FASTARAGA (Fasilitas Akta Kelahiran Ke Rumah Warga) ini, merupakan respons yang ditanggapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok atas terbitnya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan Untuk Pengembangan Statistik Hayati. Dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. Inovasi dengan metode door to door ini tidak secara spesifik diatur dalam peraturan perundang-undangan, melainkan terdapat dalam Peraturan Wali Kota Depok Nomor 51 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Depok Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Kartu Identitas Anak, tepatnya pada pasal 5 ayat 2(a).

3. Maksud dan Tujuan Program *Door to Door System*

Pelayanan dengan sistem door to door dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara mendatangi masyarakat, dan melaksanakan pelayanan di tempat. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi Disdukcapil.²¹

²¹ Farida Rachmayanti dalam RadarDepok.Com

2.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berjudul “Inovasi Program Fastaraga Dengan Metode *Door To Door System* Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat”. Penelitian ini akan dianalisis melalui model inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam Musabry (2020:16) dengan menggunakan lima indikator yaitu: *Relative advantages, Compatibility, Complexity, Triability, Observability*.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

