



**Universitas Nasional**

**FASILITAS AKTA KELAHIRAN KE RUMAH WARGA  
(FASTARAGA) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
DEPOK**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu untuk  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Soviana Dewi

193515516127

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
AGUSTUS, 2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***FACILITY FORTH BIRTH CERTIFICATES TO RESIDENTS' HOMES  
(FASTARAGA) IN PUBLIC SERVICES AT THE DEPOK POPULATION  
AND CIVIL REGISTRATION SERVICE***

***THESIS***

*Submitted in partial fulfilment of the Requirements for the Degree of Sarjana  
Administrasi Publik (S. AP)*

Soviana Dewi

193515516127

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL  
SCIENCE PUBLIC ADMINISTRATION STUDY  
PROGRAM***

***AUGUST, 2023***



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Soviana Dewi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516127  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Fasilitas Akta Kelahiran Ke Rumah Warga  
Fastaraga) dalam Pelayanan Publik di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Depok  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan  
Jakarta, 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi  
Publik

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Soviana Dewi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516127  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Fasilitas Akta Kelahiran Ke Rumah Warga (FASTARAGA) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Depok  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui

Jakarta, 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. AhmadMuksin, M. Si



Dr. Erawati Chotim M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Diajukan

oleh :

Nama : Soviana Dewi

Nomor Pokok  
Mahasiswa : 193515516127

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Fasilitas Akta Kelahiran Ke Rumah  
Warga (FASTARAGA) Dalam Pelayanan  
Publik Di Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Depok

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 : Yusuf Wibisono  
S. IP. M.Si

Penguji 1 : Dr. Zulmasyhur  
M. Si

Penguji 2 : Dr. Drs. Ahmad  
Muksin, M.Si

Ditetapkan di: Jakarta, Juli 2023





UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA  
**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :  
Nama : Soviana Dewi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516127  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Fasilitas Akta Kelahiran Ke Rumah Warga (FASTARAGA) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan Peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat:

Jakarta, 28 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan



## ABSTRAK

Nama : Soviana Dewi  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Fasilitas Akta Kelahiran Ke Rumah Warga (FASTARAGA)  
Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan  
Penacatatan Sipil Depok

<b>Kata Kunci</b>  Fasilitas Akta Kelahiran Kerumah Warga (FASTARAGA) dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Depok	Fasilitas Akta Kelahiran ke Rumah Warga (Fastaraga) me inovatif yang memungkinkan petugas dari Dinas Kependuduk Pencatatan Sipil Depok untuk datang langsung ke rumah warga melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran, salah daripermasalahan tersebut bahwa masih banyak anak dari 0-18 memiliki akta kelahiran, dengan terciptanya program fastaraga ini meningkat terhadap layanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fasilitas kelahiran ke rumah warga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Depok. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode pengolahan data menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Akta Kelahiran Ke Rumah Warga (fastaraga) dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil depok ini dinyatakan berkualitas, hal ini diukur dengan menggunakan kuisioner. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih banyak masyarakat belum peka akan pentingnya dokumen kelahiran anak, sehingga terbentuklah program fastaraga.
<b>Pembimbing</b>	Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

## ***ABSTRACT***

*Nama* :Soviana Dewi  
*Study Program* : Public Administration  
*Title* : Facility For Birth Certificates To Residents' Homes  
(FASTARAGA) Public Services At The Depok Population  
And Civil Registration Service

<i>Key Words</i>  <i>Facility for Birth Certicates to Residents' Homes (FASTARAGA) IN Public Services At The Depok Population And Civil Registration Service</i>	Facilities birth certificate to the home of citizens (Fastaraga) is an innovative that allows officers from the Department of Population and Civil Registration Depok to come directly to the homes of citizens in order to perform services of making birth certificates, one of the problem is that thereare still many children from 0-18 do not have a birth certificate, with the creation of this fastaraga program can increase the population administration services. The purpose of this study was to determine how the birth certificate facility to the homesof residents in the Department of population and Civil Registration Depok. The method in this study is descriptive qualitative. Data collection technique is done by interview, observation and documentation. Data processing methods using <i>purposive</i> , The results showed that the birth certificate facility to resident' homes (fastaraga) in public services at the depok population and civil registration office was declared qualified, this was measured but there were still many people who were not sensitive to the importance of child birth certificate documents, so that the fastaraga program was fomed.
<i>Advisor</i>	Drs. Ahmad Muksin, M.Si.



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kita kepada kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, hidayahnya serta bimbingan kekuatan lahir dan batin, dan sholawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, walaupun masih jauh dari kata sempurna,

Skripsi yang berjudul **“Fasilitas Akta Kelahiran Kerumah Warga (FASTARAGA) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Depok”** ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata satu(S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi serta bimbingan dari semua pihak yang tidak ternilai harganya. Dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga, terutama kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A.,M.Pd., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr.Erna Ermawati Chotim M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P.,M. Si. selaku Wakil Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Ketua Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan.

6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.berikan dukungan serta bantuan yang sangat besar kepada peneliti untuk
7. Bapak Lijan Poltak Sinambela M.M Selaku dosen pembimbing peneliti yang telah banyak memberikan dukungan serta bantuan yang sangat besar kepada peneliti yang telah banyak memberikan dukungan serta bantuan yang sangat besar selama 8 semester ini kepada saya untuk dapat menyelesaikan penelitian propopsal skripsi ini.
8. Bapak Dr. Ahmad Muksin, M.Si. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah banyak memberikan dukungan serta bantuan yang sangat besar kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian proposal skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pegetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Bapak Dakyarahman dan Ibu Eva Rizan selaku orang tua saya yang sangat saya cintai terima kasih karena selalu mendoakan dan memberi dukungan saya dan juga adik-adik saya Dedi Valman, Bayu Darmawan.
11. Nurainun support sistem terbaik saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
12. Sahabat terbaik saya Nurjannah yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
13. Untuk para teman Universitas Nasional khususnya Haniefa Bilqis, Ajeng Kurnia Legita, Jati Dewi Retnaningsih, Deva Ardelia terimakasih telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini

Jakarta, 26 Agustus 2023

**Penulis**

**Soviana Deswi**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	5
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	6
<b>DAFTAR ISI</b> .....	8
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	10
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	11
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II</b> .....	12
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teori.....	12
2.2.1 Fasilitas.....	15
2.2.2 Teori Akta Kelahiran.....	18
2.2.3 Pengertian Fasilitas Akta Kelahiran Ke Rumah Warga (FASTARAGA).....	19
2.2.4 Teori Pelayanan.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
<b>BAB III</b> .....	40
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	40

3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
3.3. Informan Penelitian.....	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5. Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV.....</b>	<b>46</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Depok.....	46
4.1.2 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Depok.....	47
4.1.3 Dasar Hukum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	50
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok	54
4.1.5 Tugas Dan Fungsi.....	55
4.1.6 SOP Fasilitas Akta Kelahiran Kerumah Warga.....	55
4.2 Program Fastaraga Administrasi kependudukan di Kota Depok.....	59
4.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	60
4.2.2 <i>Keandalan</i> (Reliability).....	63
4.2.3 <i>Daya Tanggap</i> (Responsiviness).....	66
4.2.4 <i>Jaminan</i> (Assurance).....	69
4.2.5 <i>Empati</i> (Emphty).....	73
<b>BAB V.....</b>	<b>78</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
5.2.1. Saran Teoritis.....	80
5.2.2. Saran Praktis.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Realisasi Akta Kelahiran Tahun 2019-2021 .....	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
3.1 Tahapan dan Waktu Penelitian.....	41
3.2 Informan Penelitian.....	42
4.1 Jadwal Pembuatan dan Hasil Kegiatan .....	55





## DAFTAR GAMBAR

1.1 Jumlah penduduk menurut klompok umur dan jenis kelamin di Kota Depok 2021.....	7
2.1 Kerangka Berpikir.....	38
4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	53
4.2 SOP (Standar Operasional Prosedur.....	57

