

## BAB II


### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan tinjauan penelitian atas salah satu penelitian serta konsep yang memiliki ketertarikan dengan penelitian ini. Perlu dijelaskan bahwa hasil penelitian terdahulu digunakan untuk dikaji dan ditelaah secara seksama. Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan peneliti serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan peneliti kajian.

Penelitian yang “Pertama” yang dilakukan Herlita Nuriwari pada tahun 2018 dengan judul “ Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Puncak Jaya”. Herlita Nuriwari, selaku peneliti dari penelitian tersebut mengatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di kabupaaten punca jaya diharapkan dapat memberikan partisipasi kepada masyarakat dalam

pembuatan akta kelahiran dan partisipasi yang dimaksud berupa sumbangan ide, pendapat atau buah pikiran konstruktif baik untuk menyusun program maupun untuk mempelancar pelaksanaan program dan juga untuk mewujudkan dengan memberikan pengalaman.guna untuk mengembangkan pengetahuan yang dikutinya.



Penelitian yang “kedua” yang dilakukan Achni Sutopo, pada tahun 2017 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”. Achni Sutopo selaku peneliti dari penelitian tersebut mengatakan bahwa mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Penelitian yang “ketiga” yang dilakukan oleh Fadhila, pada tahun 2014 dengan judul” Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi” Fadhila selaku peneliti dari penelitian tersebut mengatakan bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang maksimal serta baik, antara lain setiap satuan kerja dalam melaksanakan suatu pelayanan untuk membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang diharapkan

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Herlita Nuriwari/2018	Partisipasi Masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Puncak Jaya	Judul ini sama-sama mengangkat tema tentang akta kelahiran dan juga menggunakan metode penelitian yang sama.	Perbedaan Peneliti terdahulu dengan peneliti yang akan diteliti peneliti terdahulu hanya berbeda pada Kualitas dan partisipasinya terhadap pembuatan akta kelahiran
2	Achni Sutopo/2017	Kualitas Pelayanan Publik DI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung	Dengan adanya pelayanan yang mendekati pemerintah kepada masyarakatnya	Perbedaan Peneliti terdahulu dengan peneliti yang akan diteliti peneliti terdahulu berbeda pada Locus penelitiannya
3	Fadhila/2014	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta	Mempunyai kewajiban untuk menjadi	Perbedaanya dikabupaten sigi ini khususnya

		Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi	pelayanan bagi kepentingan masyarakat, dan dalam penanganan masalah pembuatan akta kelahiran yang optimal.	pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat dalam rangka pemantapan otonomi daerah.
--	--	---	--	--

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 . Fasilitas

Fasilitas menurut Kotler adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjualan jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Sulastiyono mendefinisikan fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk member kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktifitas-aktifitasnya atau kegiatan, sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Fasilitas merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam usaha jasa terutama berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Suwitho. 2022, "Pengusaha yang sukses pasti menjaga kepuasan pelanggannya: sebuah mnogrof dari sudut pandang manajemen pemasaran" (hal 25) CV.Pena Persada: Jawa Tengah

Menurut Zakiah Daradjat Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan<sup>4</sup>. Sedangkan menurut Suryo Subroto Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang<sup>5</sup>. Menurut Tjiptono fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen<sup>6</sup>. Menurut Tjiptono indikator fasilitas ada enam, yaitu pertimbangan, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung<sup>7</sup>.

Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas Menurut Nirwana adalah :

---

<sup>4</sup> Naufal dan Trisna, 2023, Pengaruh Fasilitas dan word of mount terhadap keputusan, Kota Pasaman Barat.

<sup>5</sup> Made dan Nandha, 2022, Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan Coffe Shop, di Balikpapan.

<sup>6</sup> Ratu dan Nabila Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas, dan Promosi Terhadap kepuasan konsumen pada Rockstar Gym, Jakarta Barat.

<sup>7</sup> Website [https:// Journal stieken.ac.id](https://Journal.stieken.ac.id)

1. Desain Fasilitas
2. Nilai Fungsi
3. Estetika
4. Kondisi yang mendukung
5. Peralatan penunjang<sup>8</sup>

Menurut Tjiptono indikator Fasilitas ada 3 yaitu :

1. Pertimbangan/Perencanaan Spasial Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perencanaan Ruang dan Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

Perlengkapan dan Perabot Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

---

<sup>8</sup> Nanda Oktivibi Pertiwi Biela, 2021, Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pengguna Jasa Bus Batik Solo Trans (Bst) kota Surakarta.

### 2.2.2. Teori Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah suatu akta yang di keluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran. Seseorang dapat dikatakan sebagai anak yang sah dari orang tuanya apabila anak tersebut dapat menunjukan alat bukti yang sah, tentunya adalah satu bukti tertulis yang otentik yang menerangkan tentang suatu hal agar anak tersebut mempunyai dasar kekuatan hukum yang pasti dan kuat menurut ketentuan- ketentuan yang telah di tetapkan oleh Lembaga Catatan sipil. Peristiwa pengakuan anak tidak dapat dilakukan secara diam-diam tetapi harus dilakukan dimuka Pegawai Pencatatan Sipil. Untuk mendapatkan pengakuan tersebut terlebih dahulu si anak harus mempunyai bukti tertulis, bukti tertulis tersebut dibagi menjadi dua, yaitu akta dan bukan akta. Akta dibedakan menjadi dua, yaitu akta otentik dan akta di bawah tangan.

Menurut Yulies Tiena Masriani Akta otentik adalah akta yang dibuat oleh/di hadapan pejabat yang diberi wewenang oleh penguasa, menurut ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan baik dengan ataupun tanpa bantuan yang berkepentingan untuk dicatat di dalamnya. Sedangkan akta di bawah tangan adalah akta yang sengaja di buat untuk pembuktian oleh para pihak tanpa bantuan seorang pejabat<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Yulies Tiena Masriani, 2015, Kedudukan Hukum Akta –Akta Kelahiran notaris dalam ekonomi islam, Kota Semarang.

Akta kelahiran anak sah apabila membuktikan hal-hal sebagai berikut:

1. Data Lahir

a. Kewarganegaraan (WNI atau WNA)

b. Tempat Kelahiran

c. Hari, tanggal, bulan dan tahun kelahiran

d. Nama lengkap anak

e. Jenis kelamin anak

f. Nama ayah

g. Nama ibu

h. Hubungan antara ayah dan ibu

2. Tanggal, bulan dan tahun terbit akta

3. Tanda tangan pejabat yang berwenang

Akta Kelahiran dapat dibedakan menjadi empat jenis, sebagaimana dikemukakan sebagai berikut:

1) Akta Kelahiran Umum Akta Kelahiran Umum adalah akta kelahiran yang diterbitkan berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam waktu yang ditentukan oleh perundang-undangan, yakni 60 hari kerja sejak peristiwa kelahiran untuk semua golongan, kecuali golongan Eropa selama 10 hari kerja. Inti dari kelahiran umum adalah di sampaikan dalam 60 hari kerja sejak kelahiran.

2) Akta Kelahiran Istimewa Akta Kelahiran Istimewa adalah akta kelahiran yang diterbitkan berdasarkan laporan kelahiran yang



disampaikan setelah melewati batas waktu pelaporan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Batas waktu yang dilampau adalah melebihi 60 hari.

3) Akta Kelahiran Luar Biasa Akta kelahiran Luar Biasa adalah akta kelahiran yang diterbitkan oleh kantor catatan sipil pada zaman Revolusi antar 1 Mei 1940 sampai dengan 31 Desember 1949 dan kelahiran tersebut tidak di wilayah hukum Kantor Catatan Sipil setempat.

4) Akta Kelahiran Tambahan Akta Kelahirran Tambahan merupakan akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang terhadap orang yang lahir pada tanggal 1 Januari 1967 s.d 31 Maret 1983.

Adapun persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh pemohon dalam pengurusan akta kelahiran dikemukakan berikut ini.

- 1) Surat keterangan kelahiran dari yang berwenang, seperti dokter, bidan, dukun beranak, nakhoda, dan pilot pesawat terbang.
- 2) Surat pengantar lurah/kepala desa.
- 3) Surat nikah/akta perkawinan orang tuanya.
- 4) Surat Bukti Kewarganegaraannya (SKB) bagi WNA yang telah menjadi warga Negara Indonesia danganti nama.
- 5) Kartu Keluarga (KK)
- 6) Bagi WNA melampirkan dokumen-dokumen asing.
- 7) Dua orang saksi yang memenuhi persyaratan:

- (1) dewasa (berumur 21 tahun keatas),
- (2) sehat jasmani dan rohani,
- (3) tidak buta huruf, dan
- (4) berdomisili di Kantor Catatan Sipil yang bersangkutan.

Syarat 1, 2, 3, 5 dan 7 berlaku bagi WNI, sedangkan bagi WNA yang telah menjadi WNI ditambah dengan persyaratan nomor 4 (empat) dan 6 (enam).

Adapun mekanisme ataupun prosedur dalam pengurusan akta kelahiran sebagai berikut:

- a. Pemohon atau penduduk datang ke instansi dengan membawa persyaratan terlampir ke loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Mengisi formulir pendaftaran bermatrai yang telah di sediakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta melampirkan persyaratan yang telah ditentukan
- c. Pemohon atau penduduk menyerahkan kebagian verifikasi dan validasi akta kelahiran.
- d. Pemohon atau penduduk menandatangani buku registrasi akta kelahiran beserta 2 (dua ) orang saksi dan menerima bukti penerimaan berkas

Sedangkan untuk pengurusan akta kelahiran yang hilang, pemohon atau penduduk harus menyertakan surat keterangan kehilangan dari polsek setempat. Kemudian, akta kelahiran diurus

Disdukcapil atau kantor Pencatatan Sipil sesuai penerbitan. Syarat untuk mengurusnya, lampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan surat keterangan kehilangan dari Polsek setempat. Jika masih mempunyai fotokopi akta kelahiran, bisa dilampirkan untuk mempermudah pencarian data. Syarat tersebut bisa atas nama pemilik akta kelahiran maupun orang tua pemilik akta kelahiran.

### **2.2.3. Pengertian Fasilitas Akta Kelahiran Ke Rumah Warga (FASTARAGA)**

Pelayanan pembuatan akta kelahiran jemput bola ke rumah warga. Fastaraga digelar untuk memenuhi hak sipil anak dengan menyelenggarakan pelayanan yang cepat dan mudah dalam pembuatan akta kelahiran secara gratis pada April hingga Mei 2022. “Layanan Disdukcapil dilakukan dengan sistem jemput bola.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok memberikan layanan ini untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Di mana saat ini masih banyak masyarakat yang tidak merasa burtuh dengan adanya akta kelahiran anaknya atau bisa juga mereka membuatnya menunggu anak tersebut mau masuk sekola atau melakukan hal yang memerlukan akta kelahiran. Sehingga pemerintah menerapkan upaya penjemputan untuk pembuatan akta kelahiran pada anaknya.

Oleh sebab itu pula di lihat dari peningkatan jumlah masyarakat di Kota Depok dengan angka yang datang juga angka kelahiran anak meningkat dengan menerapkan pelayanan penjemputan yang diberikan oleh Disdukcapil membantu kecepatan untuk pemenuhan dokumen administrasi kependudukan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah mengadakan program fastaraga, fastaraga ini tidak selalu ada di setiap tahunnya program ini diadakan pada sejak tahun 2019 disdukcapil Kota Depok telah menerbitkan lebih dari 500.000 akta kelahiran di Depok di tahun 2019. Oleh karena itu disdukcapil kota Depok dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sekali gus dalam rangka melakukan sosialisasi, dalam mengurus akta kelahiran dikarenakan adanya program fastaraga ini maka disdukcapil mendatangi warga yang tidak tahu aplikasi, warga yang jauh dari kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil depok dan fastaraga ini juga untuk orang yang tidak mampu, fastaraga ini berjalan apabila ada dari disdukcapilnya berencana kembali mengadakan gelar fastaraga untuk orang yang tidak mampu, tidak tahu dengan internet, jauh dari kantor dinas

### **1. Fasilitas Akta Kelahiran**

Pelayanan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

A. Persyaratan pelayanan :

1. Foto Copy KK
2. Foto Copy KTP Kedua Orang Tua
3. Foto Copy KTP 2 Orang Saksi
4. Foto Copy Surat Nikah yang di legalisir / SPTJM
5. Foto Copy Ijazah Bagi yang sudah tamat SD
6. Surat Keterangan Kealhiran dari Bidan /Dokter(Asli)

B. Prosedur:

1. Pendaftaran (5 menit)
2. Verifikasi Bahan(5 menit)
3. Pengelolaan data(5 menit)
4. Validasi Data(5 menit)
5. Tanda Tangan Elektronik(5 menit)
6. Cetak(3 menit)
7. Catat, Penyerahan Dokumen(2 menit)

C. Waktu Pelayanan :

1. Hari Senin s/d Kamis :Jam 08.00-15.30 wib
2. Hari Jumat:Jam 08.00-15.30 wib

D. Biaya/Tarif:

- Gratis

E. Produk

- Akta Kelahiran

F. Pengelolaan Pengaduan :

Contact person & No Hp

G. Sarana dan Prasarana:

a. Sarana

1. Meja Pendaftaran
2. Ruang Tunggu
3. Ruang Pelayanan

b. Prasarana

1. Komputer
2. Meja dan Kursi

H. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana:

1. Operator Komputer
2. Informasi
3. Pendaftaran
4. Penyerahan
5. Arsiparis
6. Bidang Pendaftaran Penduduk

I. Pengawasan Internal

1. Dilakukan penilaian kinerja dari atasan langsung secara berjenjang
2. Dilaksanakan secara berkesinambungan

J. Jaminan Pelayanan

- Pelayanan didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya.

K. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan:



- Akta dicetak dengan Blanko Asli Berhologram dan berlogo Burung Garuda yang seluruh biodata penduduk terintegrasi dengan data SIAK se Indonesia
- Akta Kelahiran ditanda tangan secara elektronik

L. Evaluasi Kinerja :

- Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan permenpan No 14 Tahun 2007 dan evaluasi pegawai dengan sasaran kinerja pegawai (SKP).<sup>10</sup>

#### 2.2.4. Teori Pelayanan Publik

##### 1. Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Sinambela, 2011 :4-5).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh

<sup>10</sup><https://disdukcapil.dharmasrayakab.go.id/pelayanan/28/akte-kelahiran.html>

seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Soetopo dalam Paimin Napitupulu (2007:163) mengatakan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu penyiapan (mengurus) apa yang diperlukan oranglain.

**a. Kualitas Pelayanan**

Beberapa definisi kualitas pelayanan antara lain : kesesuaian dengan persyaratan /tuntutan ,kecocokan untuk pemakaian , perbaikan /penyempurnaan berkelanjutan , bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan<sup>11</sup>.

Pelayanan Publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara pentingnya penerima jasa

---

<sup>11</sup> TjiptonoFandy, strategi pemasaran, Edisi pertama(Yogyakarta:Andi Ofset<2001)



pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.<sup>12</sup>

Pelayanan pelanggan adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka anjang. Sementara untuk menjadi seseorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka Aparatur Negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayana profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Sementara kualitas pelayanan adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan. Berdasarkan konsep pelayanan dan kualitas diatas maka dapat ditarik satu kesimpulan bahwa pelayanan masyarakat yang berkualitas (*excellent service*) adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan

---

<sup>12</sup>Ida Hayu Dwimawati.2005.kualitas pelayanan publik (Salah Satu Parameter keberhasilan otonomi daerah)

harapan pelanggan (masyarakat). Terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan
10. Atribut pendukung lainnya.

Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh bagaimana cara atau perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu Aparatur pemerintah hendaknya memperhatikan dimensi-dimensi diatas untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Tentu saja hal ini bukan yang mudah dilakukan, karena memerlukan proses dan waktu yang panjang untuk mengubah kultur yang telah melingkupi pola sikap dan perilaku birokrasi pemerintah selama ini. Perubahan paradigm pelayanan harus diikuti dengan perubahan kultur, sikap, dan perilaku aparatur pemerintah selaku pelayan masyarakat. Pelayanan tidak hanya sebagai wacana saja tetapi dengan sepenuh hati diimplementasikan dalam perilaku melayani sehari-hari.

Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah. Capaian ini merupakan jangka menengah atau jangka panjang. Oleh karena itu, semua kementerian lembaga serta pemerintah daerah mempunyai target pencapaian yang jelas setiap tahunnya.<sup>13</sup>

## 2. Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai 13 pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara.

Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.


Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang

---

<sup>13</sup> Ahmad Mustanir, S.I.P.,M.Si, *Pelayanan Publik*, Qiara Media Pasuruan, Jawa Timur, Basya Media 2022

memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

### 3. Pelayanan Publik



1). Menurut Sinambela dalam Harbani Pasolog adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2) Menurut Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolog mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3) Menurut Thoha dalam sedarmayanti pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

4). Menurut Zeithmal dalam dalam Hardiansyah Kualitas Pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>14</sup>

5) Parasuraman, Berry dan Zeithml yang dikutip oleh satibi dalam bukunya Manajemen Publik, dimana untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan dimensi sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (Tangible), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi. Untuk dimensi Tangible (bukti langsung), terdiri atas indikator:
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. penggunaan alat bantu dalam pelayanan
  - g. Fasilitas pelayanan yang disediakan
- 2) Kehandalan (Reliability) yaitu kemampuan penyedia pelayanan yang terpercaya dalam melaksanakan jasanya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat

---

<sup>14</sup> Diakses melalui buku kualitas pelayanan publik sumber, Repository.unpas.ac.id tanggal 6 April 2023

waktu. Komponenn atau unsur dimensi realibility ini merupakan kemampuan penyedia pelayanan jasa dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembahasan biaya secara tepat dengan tujuan yang tercapai. Untuk dimensi petugas Realibility (keandalan), terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
- b. Memiliki standard pelayanan yang jelas
- c. kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3). Daya tanggap (Responsiveness) tanggapan yaitu kemampuan dimana dalam mengektivitaskan suatu pelayanan tersebut dilakukan daya tanggap yang harus benar-benar terarah agar tujuan yang diharapkan tercapai dan adanya kesigapan pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat dan penanganan keluhan masyarakat. Untuk dimensi Responsivisness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan/ permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

c.. petugas/ aparaturn melakukan pelayanan dengna waktu yang tepat

d.. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4) Jaminan (assurance) adalah bahwa pengetahuan dan perilaku employe untuk membangun kepercayaan dan

keyakinan pada diri masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang meliputi keterampilan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, pengetahuan yang dimiliki untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas pelayanan. Untuk dimensi assurance (jaminan), terdiri atas indikator:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

b. petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5) Empati (emphty) yaitu kemampuan penyedia pelayanan yang dilakukan langsung oleh pemberi pelayanan dengan sikap tegas dengan penuh perhatian kepada konsumen, termasuk kepekaan akan kebutuhan konsumen, komponenn dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (acces) yaitu memudahkan dalam melakukan

komunikasi dan memahami kebutuhan masyarakat. Untuk

Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang dan jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. pengertian pelayanan publik disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga ataupun lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapan melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Bambang Suryantoro, Yan Kusdyana, (2020), Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya



## 1. Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

### 1. Pelayanan Barang.

### 2. Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

### 3. Pelayanan Administratif.

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

4. Pelayanan Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain:

## A. Akte Kelahiran

### 1. Pengertian Akte Kelahiran .

Akte Kelahiran adalah Catatan /akta otentik yang dibuat oleh pegawai kantor catatan sipil berupa catatan resmi tentang waktu dan tempat kelahiran seseorang (bayi), nama bayi dan nama kedua orang tuanya secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraannya. Akta Kelahiran berlaku seumur hidup bagi pemegangnya serta memiliki kekuatan pembuktian yang lengkap.<sup>16</sup>

Surat akta kelahiran tersebut berbeda dengan surat kenal lahir. Surat kenal lahir adalah surat keterangan bermaterai dan diterbitkan oleh kantor kelurahan, berlaku seumur hidup namun berkekuatan pembuktian tidak sempurna. Biasanya surat kenal kelahiran diterbitkan oleh kantor kelurahan setempat karena orang tua anak tersebut terlambat dalam mengurus akta kelahiran. Pemerintah yang berwenang untuk mengeluarkan surat akta kelahiran ini adalah suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

#### a. Jenis-jenis akta kelahiran.

Akte kelahiran dapat digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran bayi. Ada 3 jenis akta kelahiran, yaitu:

---

<sup>16</sup> A. yudi Setianto, S.H dkk., Panduan lengkap pengurus perijinan dan dokumen pribadi, keluarga dan bisnis. (Jakarta: Forum Sahabat, 2008) hal.5

a). Akte Kelahiran Umum

Akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

b). Akte kelahiran istimewa

Akte kelahiran istimewa yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

c). Akte kelahiran dispensasi

Akte kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintahan untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran / pencatatan kelahirannya.

**d) Program Door To Door (FASTARAGA)**

Fasilitas akta kelahiran ke rumah warga dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Depok juga perlu ditinjau karena sebagai fokus penelitian utama. penjelasan terkait fastaraga mulai dari gambaran latar belakang serta maksud dan tujuan.

Fastaraga ini merupakan kegiatan sambang atau kunjungan dari satu rumah ke rumah lainnya dengan

warga guna untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Depok.<sup>17</sup> Dan dinas kependudukan mendatangi rumah warga sesuai by name by adress dari SIAK. Data Base tersebut berisikan nama dan alamat dari warga yang tidak memiliki akta kelahiran hal ini untuk memberi kemudahan kepada warga<sup>18</sup> dan mengapa diadakan program fastaraga ini agar untuk mempermudah mengurus pelayanan administrasi kependudukan, agar tidak mendatangi langsung kantor disdukcapil dan agar tidak menunggu lama selain itu program ini diselenggarakan untuk menghasilkan outcome yang berkualitas, dengan mendatangi masyarakat untuk memberikan pelayanan, otomatis mengurangi antrian yang terjadi di kantor disdukcapil di era digital yang sekarang ini, mengapa memilih membuat program fastaraga, karena masih ada beberapa orang yang tidak mengerti 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 gebyar

---

<sup>17</sup> Website Resmi Disdukcapil Kota Depok, Jawa Barat. (<https://disdukcapil.depok.go.id/>)

<sup>18</sup> LAKIP Kota Depok, Jawa Barat Tahun 2021, hal.26.

fastaraga, fastaraga ini merupakan respons yang ditanggapi oleh disdukcapil Depok dan dengan adanya pelayanan ini yang diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi disdukcapil.<sup>19</sup>

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Pada setiap penelitian pasti diperlukan adanya kerangka berpikir sebagai pijakan atau sebagai pedoman dalam menentukan arah dari penelitian, hal ini diperlukan agar penelitian tetap terfokus pada kajian yang akan diteliti. Alur kerangka berpikir pada penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

Bahwasanya Fasilitas pelayanan akan terlihat apabila beberapa aspek yang sudah dilakukan seperti : Efektif dan efisien, tepat sasaran, mudah diterima, dan adanya pemahaman kepada masyarakat, maka dari semua aspek tersebut akan terwujud sebuah pelayanan publik yang berkualitas dan berguna bagi masyarakat umum. Adapun yang menjadi kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>19</sup> Farida Rachmayanti dalam RadarDepok.Com

**Gambar 2.1**

**Kerangka Berpikir**

