BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Dasar Sistem

Suatu sistem dapat terdiri dari sistem-sistem bagian (subsistem) masing-masing dapat terdiri dari subsistem-subsistem yang lebih kecil lagi atau terdiri dari komponen-komponen. Antar sistem saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk suatu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem dapat tercapai. Terdapat dua kelompok pendekatan didalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya.

Menurut Jogianto (2003 : 34) :

> "Sistem dengan pendekatan prosedur adalah kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Dengan demikian pendekatan komponen sistem adalah komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu".

Menurut Mc load yang dialih bahasakan oleh Hendra Teguh (1995 : 13) :

> "Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang berintegritas dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan".

Secara garis besar, sistem merupakan kumpulan komponen-komponen dan elemen-elemen yang saling berkaitan atau berhubungan dan saling berinteraksi membentuk suatu kesatuan secara keseluruhan demi mencapai suatu tujuan tertentu yang sudah dirancang sebelum sistem tersebut dibangun.

2.1.1 Karakteristik Sistem

Sesuatu dapat dikatakan sistem jika didalamnya terdapat ciri-ciri atau karakteristik sebuah sistem.

1. **Komponen Sistem (*Components*)**

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. **Batas Sistem (*Boundary*)**

   Batas sistem (boundary) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

3. **Lingkungan Luar Sistem (*Environments*)**

   Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan menggangu kelangsungan hidup dari sistem.

4. **Penghubung (*Interface*) Sistem**

   Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke yang lainnya. Keluaran (*output*) dari satu subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

5. **Masukan (*Input*) Sistem**

   Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). Masukan perawatan (*maintenance input*) adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Masukan sinyal (*signal input*) adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.

6. **Keluaran (*Output*) Sistem**

   Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supersistem.

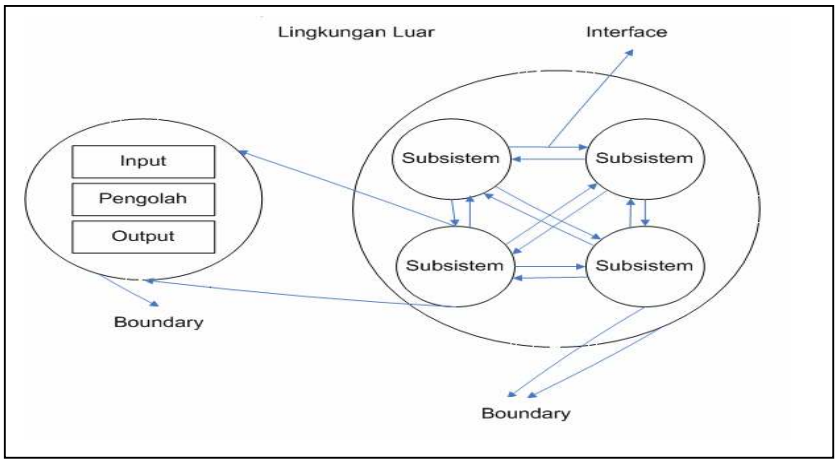
7. **Pengolah (*Process*) Sistem**

   Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran.

8. **Sasaran (*Objectives*) atau Tujuan (*Goal*)**

   Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran. Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran

dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan.



Gambar 2.1
Karakteristik Sistem

2.1.2 Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya sebagai berikut ini :

1. **Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*).**

   Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik.

2. **Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*)**

   Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia.

Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin disebut dengan *human-machine system* atau ada yang menyebut dengan *man-machine system*.

3. **Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*)**

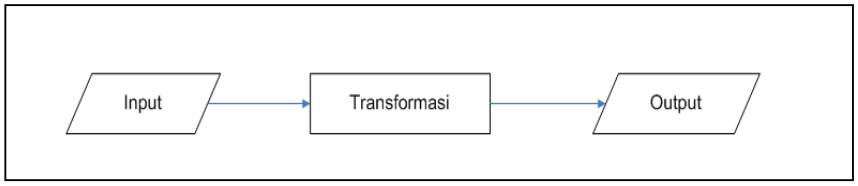
   Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

4. **Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*)**

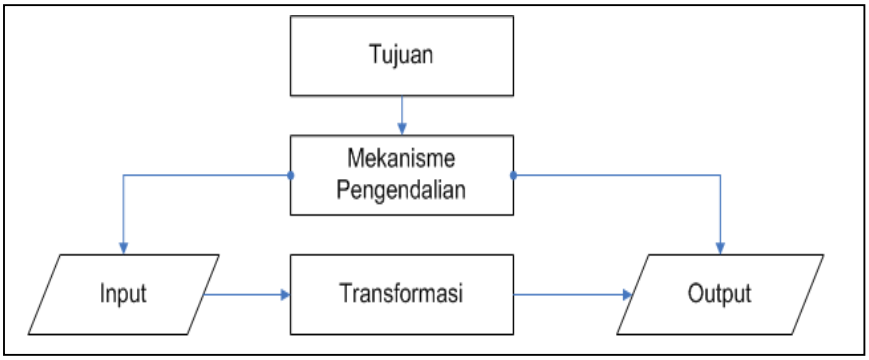
   Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak diluarnya. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanyalah secara relatif tertutup, tidak benar-benar tertutup (*relatively closed system*). Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lainnya. Karena sistem sifatnya terbuka dan terpengaruh oleh lingkungan luarnya, maka suatu sistem harus mempunyai suatu sistem pengendalian yang baik. Sistem yang baik harus dirancang sedemikian rupa, sehingga secara

relatif tertutup karena sistem tertutup akan bekerja secara otomatis dan terbuka hanya untuk pengaruh yang baik saja.

Klasifikasi sistem terbuka dan tertutup dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.2
Klasifikasi Sistem Terbuka



Gambar 2.3
Klasifikasi Sistem Tertutup

2.2 Konsep Dasar Informasi

Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya, yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian dan kesatuan nyata yang terjadi pada saat tertentu.

Menurut Gordon B. Davis yang dikutip oleh Onong U. Effendy (1984 : 4):

> "Informasi adalah data yang telah dip roses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima dan mempunyai nilai nyata yang berarti

> fakta atau bagian. Fakta yang mengandung arti di hubungkan dengan kenyataan yang menunjukkan ide, objek, kondisi, dan lain-lain. Jelasnya data itu dapat berupa apa saja dan dapat ditemui dimana saja."

2.2.1 Kualitas Informasi

Kualitas suatu informasi bergantung pada 6 hal yaitu :

1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan serta konsisten atau tidak mengandung kontradiksi.
2. Tepat waktu, informasi yang terlambatdatang tidak akan mempunyai arti.
3. Relevan, sesuai dengan masalah yang dihadapi.
4. Mudah, mudah dipahami dan mudah diperoleh.
5. Murah, biaya rendah.
6. Handal, diperoleh dari sumber yang dapat diandalkan, tanpa dikurangi atau ditambahi (apa adanya).

2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi

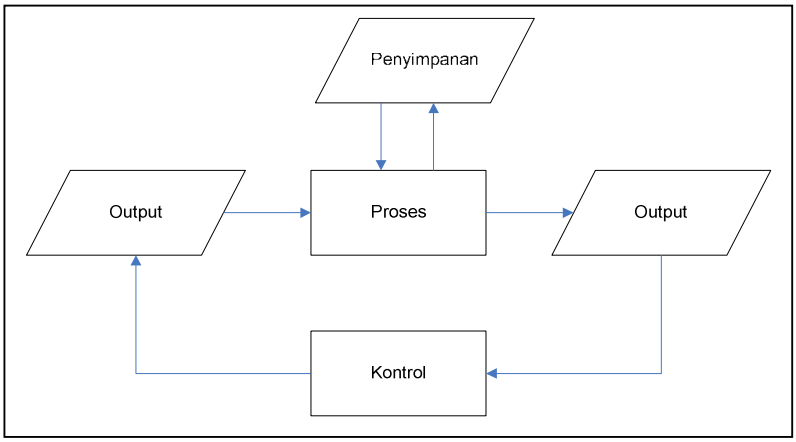
Informasi merupakan hal yang fundamental bagi manajemen dalam mengambil keputusan. Informasi tersebut dapat diperoleh dari sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (1999 : 8) :

> "Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan."

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi merupakan perpaduan antara manusia, alat teknologi, media, prosedure dan

pengendalian yang bertujuan untuk menata jaringan komunikasi sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat.



Gambar 2.4
Kegiatan Sistem Informasi

Kegiatan yang terdapat pada sistem informasi antara lain :

a. Input, menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data yang akan diproses.
b. Proses, menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai tambah.
c. Output, suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses diatas.
d. Penyimpanan, suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
e. Kontrol, suatu aktifitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

2.3.1 Organisasi dan Sistem Informasi

Sistem informasi sangat mendukung proses dalam suatu organisasi khususnya dalam menjalankan fungsi managerial yang meliputi:

1. Perencanaan (*Planning*).

   Proses untuk memikirkan secara matang dan bijaksana serta menetapkan sasaran serta tindakan berdasarkan metoda yang paling baik.

2. Pelaksanaan (*Organizing*).

   Proses untuk menata dan menetapkan pekerjaan dan sumber daya manusia yang ada.

3. Pengendalian (*Controlling*).

   Proses untuk memastikan bahwa aktivitas organisasi sesuai dengan metode atau prosedur yang telah ditetapkan.

2.4 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur

Dalam tahap perancangan suatu sistem diperlukan adanya teknik-teknik penyusunan sistem untuk menganalisa dan mendokumentasikan data yang mengalir didalam sistem tersebut.

2.4.1 Flow Map

Bagan alir dokumen (*document flowchart*) atau disebut juga bagan alir formulir (*form flowchart*) atau *paperwork flowchart* merupakan bagan alir yang menunjukan arus data berupa laporan dan formulir termasuk tembusan-tembusan baik yang masuk kedalam sistem maupun yang keluar dari sistem.

Dengan flow map setiap orang akan dapat dengan mudah mengerti arus dokumen yang mengalir, informasi yang dihasilkan, simpanan data dan proses yang dilakukan oleh sistem.

2.4.2 Perangkat Lunak Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa perangkat lunak pendukung yang digunakan pada proses penerbitan akta kelahiran dan kematian terdiri dua jenis aplikasi. Aplikasi yang dibutuhkan yaitu *MySql* yang digunakan untuk pengelolaan database *server* dan VB (*Visual Basic*) sebagai aplikasi bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun aplikasi visual sebagai *interface* yang menghubungkan antara *database* dengan aplikasi yang digunakan.

2.4.2.1 Bahasa pemrograman VB (*Visual Basic*)

VB (*Visual Basic*) adalah salah satu bahasa pemrograman komputer. Bahasa pemrograman adalah perintah-perintah yang dimengerti oleh komputer untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Bahasa pemrograman VB (*Visual Basic*), yang dikembangkan oleh Microsoft sejak tahun 1991, merupakan pengembangan dari pendahulunya yaitu bahasa pemrograman BASIC (*Beginner's All-purpose Symbolic Instruction Code*) yang dikembangkan pada era 1950-an. VB (*Visual Basic*) merupakan salah satu *Development Tool* yaitu alat bantu untuk membuat berbagai macam program komputer, khususnya yang menggunakan sistem operasi Windows.

2.4.2.2 MYSQL

MySQL adalah *Relational Database Management Sistem* (RDBMS) yang didistribusikan secara gratis dibawah lisensi *GPL (General Public Lisense)*. Dimana setiap orang bebas untuk menggunakan, tetapi tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial.

MySQL merupakan turunan salah satu konsep utama dalam database sejak lama, yaitu SQL *(Stuctur Query Language)*. SQL adalah sebuah konsep pengoperasian database, terutama untuk pemilihan seleksi dan pemasukan data, yang kemungkinan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis. Kehandalan suatu sistem database (DBMS) dapat diketahui dari cara kerja *optimizer* dalam melakukan proses perintah SQL, yang dibuat oleh user maupun program-program aplikasi sebagai database server. Hal ini terbukti untuk query yang dilakukan oleh *singel-user*, kecepatan Query MySQL bisa sepuluh kali lipat lebih cepat dari postgreSQL dan lima kali lebih cepat dibanding interbase.

2.5 Konsep Sistem Informasi Kependudukan

Sistem informasi sangat mendukung proses dalam suatu organisasi khususnya dalam menjalankan fungsi managerial yang meliputi : perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian.

Menurut UU No.23 Tentang Administrasi Kependudukan (2006 : 22) BAB VIII Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pasal 82, yang dimaksud dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah :

1. Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dilakukan oleh Menteri.
2. Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pembangunan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
3. Ketentuan lebih lanjut rnengenai Sistem informasi Administrasi Kependudukan dan pengelolaannya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.
4. Pengkajian dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota.
5. Pedoman pengkajian dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri.

Menurut UU No.23 Tentang Administrasi Kependudukan (2006 : 22) BAB VIII Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pasal 83, yang dimaksud dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah :

1. Data Penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan tersimpan di dalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan.
2. Pemanfaatan data Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mendapatkan izin Penyelenggara.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara mendapatkan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peratu Menteri.

Berdasarkan UU No.23 Tentang Administrasi Kependudukan (2006 : 22), BAB VIII Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pasal 82 dan Pasal 83. Dapat di simpulkan bahwa Sistem Informasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi yang pengelolaan, pengkajian, penyimpan dan pengembangan Sistem Informasi Kependudukan untuk tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan.

2.5.1 Aspek Penerapan Teknologi dan Sistem Pelayanan

Dalam mendukung pelayanan penerbitan akta kelahiran dan kematian, penerapan teknologi sangat penting untuk menjawab keamanan ("*security*") dan kecepatan dalam proses perekaman, pengiriman/komunikasi data, penyimpanan serta pendayagunaan data individu penduduk. Dengan prinsip-prinsip tersebut, Sistem Informasi Kependudukan dirancang, dibangun dan dikembangkan untuk mampu menyelenggarakan penerbitan NIK Nasional sebagai nomor identitas yang ditampilkan pada setiap dokumen kependudukan, dan sebagai kunci akses untuk verifikasi data diri maupun identifikasi jati diri seseorang yang sangat berguna di dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

Sejalan dengan itu, aspek material untuk penerbitan dokumen kependudukan, yaitu kutipan Akta-akta Pencatatan Sipil juga harus terjamin kualitas keamanannya dalam mendukung nilai serta keaslian dokumen, yaitu dengan menerapkan *security feature* - teknologi yang tepat guna.

Hal yang penting dicatat, adalah issue keamanan ("*security*") dalam hal ini bermakna ganda, yaitu bagi penduduk/pemegang dokumen dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum (perlindungan dan pengakuan negara/pemerintah) atas data-informasi status kependuduk-an atau peristiwa vital yang tertera dalam dokumen. Sedangkan bagi negara/pemerintah, dokumen kependudukan yang terjamin keasliannya dan valid data informasi di dalamnya dapat berfungsi mengendalikan penduduk untuk kepentingan nasional, serta bagi penyelenggara pelayanan publik dapat membantu mendukung terwujudnya pelayanan yang efisien dan efektif.

2.6 Konsep Dasar Pelayanan

Arti pelayanan secara etimologis dalam kamus bahasa Indonesia, berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan menurut Moenir (1995 : 17) :

> "Sebagai proses yang menunjuk kepada segala usaha yang dilakukan oleh salah satu pihak kepada pihak lain dalam rangka pencapaian tujuan tertentu"

Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.

Menurut Pamudji (1994 : 21-22) :

> "Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan haji, pelayanan pencarian keadilan, dan lain-lain".

Pelayanan penerbitan akta kelahiran juga termasuk dalam jasa pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik atau memberikan kualitas pelayanan publik yang tinggi, aparat pemerintah harus memiliki tanggung jawab, responsive, Komitmen dan konsisten terhadap nilai standar moralitas dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

2.6.1 Konsep Dasar Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yaitu pemberian jasa atau pelayanan oleh aparat birokrasi pemerintahan kepada masyarakat sesuai standar atau ukuran kualitas pelayanan yang ditentukan oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus berlaku efektif dan efisien. Fungsi pemerintahan dalam melayani publik berhubungan dengan krediblitas dari aparat pemerintahan yang ada di lingkungannya. Interaksi harmonis harus selalu dikedepankan antara pemerintah dengan masyarakat/konsumen yang dilayaninya.

Saat ini pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas tinggi. Menurut Boediono (1999 : 63) pelayanan yang berkualitas tinggi adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah dengan model SERQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zethaml, dan Berry. Model ini, sebagaimana dijelaskan oleh Kotler (2000 : 499-490), yang dialihh bahasakan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, dan Benjamin Molan telah mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan jasa sebagai dasar pengukuran, yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibels*)

   Bukti Fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungannya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung sarana penunjang, tempat yang strategis, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan karyawannya.

2. Keandalan (*Reliabilit*y)

   Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi keandalan

digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan dalam menyajikan kualitas jasanya dari sudut pandang ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

   Daya tanggap merupakan keinginan untuk membantu dan memeberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Empati (*Empathy*)

   Dimensi Empathy merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

   Dimensi Empathy terdiri dari tiga Sub Dimensi, yaitu :

   a. Akses (*Access*), yaitu tingkat Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui pihak penyedia jasa kepada konsumennya.
   b. Komunikasi (*Communication*), yaitu Kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh konsumen dari pihak penyedia jasa selalu mendengarkan apa yang disampaikan oleh konsumen.
   c. Mengerti Pelanggan (*Understanding Customer*), yaitu tingkat usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal konsumen beserta kebutuhan-kebutuhannya.

5. Jaminan (*Asurance*)

   Dimensi Assurance merupakan kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen pada perusahaan menyangkut pelayanan jasa yang diberikannya.

   Dimensi Assurance terdiri dari empat Sub Dimensi, yaitu :

   a. Kompetensi (*Competence*), yaitu Keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan.
   b. Kredibilitas (*Credibility*), yaitu Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga konsumen dapat mempercayai pihak penyedia jasa.
   c. Kesopanan (*Courtesy*), yaitu Etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepada konsumen pada saat memberikan jasa pelayanan.
   d. Keamanan atau Keselamatan (*Security*), yaitu Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keraguan-keraguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada konsumennya.

Jika kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dan jika kualitas pelayanan yang diterima masyarakat lebih rendah dari apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang diberikan sangat buruk.

2.6.2 Konsep Dasar Pelayanan Penerbitan Akta Pencatatan Sipil

Pelayanan Penerbitan Akta Pencatatan Sipil pada Sub Bagian Akta Kelahiran dan Kematian dapat diartikan sebagai pemberian jasa atau layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menjadi penduduk daerah.

2.6.3 Jenis Akta Pencatatan Sipil Pada Sub Bagian Akta Kelahiran dan Kematian

Akta kelahiran dan Kematian merupakan bagian dari pelayanan Pencatatan Sipil pada Sub Bagian Akta Kelahiran dan Kematian yang dikeluarkan oleh jasa birokrasi pemerintah dan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik. Pelayanan Penerbitan akta kelahiran dan Kematian merupakan bagian dari administrasi kependudukan untuk meningkatan tertib administrasi Kependudukan khususnya akurasi data kelahiran dan kematian yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah daerah khususnya daerah Kabupaten Karawang.

2.6.3.1 Akta Kelahiran dan Persyaratannya

Akta Kelahiran adalah dokumen negara yang berisikan catatan yang otentik dan lengkap tentang kelahiran seseorang sebagai penetapan hukum keperdataan terhadap peristiwa tersebut.

a. Akta Kelahiran Umum

Bayi berusia 1 (satu) sampai 60 (enam puluh) hari kerja ketika kelahirannya dilaporkan/didaftarkan.

Persyaratan :

1) Photocopy KTP & KK orang tua bayi yang masih berlaku.
2) Photocopy Surat Nikah/Akta Perkawinan orang tua bayi.
3) Surat Keterangan Lahir dari bidan/dokter.
4) Surat Keterangan Lahir dari kepala desa/kelurahan.

5) Bagi orang tua bayi yang salah satu statusnya Warga Negara Asing (perkawinan campuran) melampirkan Photocopy Paspor dan Surat Izin Perkawinan dari kedutaan besar negara yang bersangkutan.
6) Mengisi formulir pendaftaran, ditandatangani pelapor dan 2 (dua) orang saksi di atas materai Rp.6000,-

b. Akta Kelahiran Istimewa

Penduduk yang lahir di atas 60 hari kerja s/d tahun 1986.

Persyaratan :

1) Photocopy KTP & KK orang tua yang masih berlaku.
2) Photocopy Surat Nikah/Akta Perkawinan orang tua.
3) Photocopy KTP 2 (dua) orang saksi kelahiran.
4) Photocopy STTB atau Raport (untuk menyamakan data).
5) Photocopy Paspor dan Surat Izin Perkawinan dari kedutaan besar negara yang bersangkutan (bagi pemohon yang salah satunya WNA/perkawinan campuran).
6) Mengisi formulir pendaftaran, ditandatangani oleh pelapor, kepala desa/lurah, camat dan 2 (dua) orang saksi kelahiran di atas materai Rp.6000,-.

c. Akta Kelahiran Tambahan

Penduduk lahir di bawah tahun 1985.

Persyaratan :

1) Photocopy KTP & KK yang bersangkutan.
2) Photocopy Surat Nikah/Akta Perkawinan orang tua.

3) Photocopy KTP 2 (dua) orang saksi kelahiran.
4) Foto copy STTB atau Raport.
5) Photocopy Paspor dan Surat Izin Perkawinan dari kedutaan besar negara yang bersangkutan (bagi pemohon yang salah satunya WNA/perkawinan campuran)
6) Mengisi formulir pendaftaran, ditandatangani oleh pelapor, kepala desa/lurah dan 2 (dua) orang saksi di atas materai Rp.6000,-.

Berdasarkan Keputusan Bupati Karawang No. 974/Kep.071-Huk/2006, penduduk yang mendaftarkan atau melaporkan kelahiran anaknya ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sebelum melampaui batas Waktu 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal kelahiran, Tidak dipungut Biaya atau Gratis (dengan catatan diurus sendiri/tidak menggunakan jasa orang lain).

2.6.3.2 Akta Kematian dan Persyaratannya

Akta Kematian adalah dokumen negara yang berisikan catatan yang otentik dan lengkap tentang kematian seseorang sebagai penetapan hukum keperdataan terhadap peristiwa tersebut.

a. Akta Kematian Umum

Akta yang dibuat berdasarkan laporan kematian yang disampaikan sebelum 60 hari sejak tanggal kematian yang tunduk pada Stbld. 1917, 1920, 1933 dan 10 hari sejak tanggal kematian bagi yang tunduk pada Stbld. 1849.

b. Akta Kematian Terlambat

Akta yang dibuat berdasarkan laporan kematian yang disampaikan sesudah 60 hari sejak tanggal kematian bagi yang tunduk pada Stbld. 1917, 1920, 1933, dan 10 hari sejak tanggal kematian bagi yang tunduk pada Stbld. 1849.

Persyaratan :

1) Keterangan Dokter/Rumah Sakit (asli).
2) Keterangan meninggal dunia dari Lurah/Kepala Desa (asli).
3) Keterangan Kawin/Akta Kawin (photocopy)
4) Keterangan Lahir/Akta Kelahiran (photocopy)
5) Surat Bukti Kewarganegaraan R.I. (photocopy)
6) Keterangan Ganti Nama (photocopy)
7) Kartu Keluarga dan KTP (photocopy)
8) KTP pelapor yang masih berlaku (photocopy)

2.6.3.3 Manfaat Akta Kelahiran dan Kematian

a. Manfaat Akta Kelahiran

1. Bukti diri/identisas diri dan kepastian hukum seseorang.
2. Persyaratan masuk sekolah.
3. Persyaratan perkawinan.
4. Persyaratan melamar pekerjaan.
5. Persyaratan membuat Pasport.
6. Persyaratan pengurusan asuransi.
7. Kelengkapan pengajuan pensiun.
8. Persyaratan perceraian.

9. Persyaratan pengakuan dan pengesahan anak.
10. Untuk keperluan perbankan.
11. Untuk kegunaan hak pilih.
12. Persyaratan menikah kembali.
13. Untuk pembagian waris.

b. Manfaat Akta Kematian

1. Kepentingan waris.
2. Asuransi.
3. Pemakaman.
4. Pengurusan tunjangan kantor.

2.7 Hubungan Peranan Sistem Informasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Hubungan antara Sistem Informasi dengan kualitas pelayanan sangat berperan penting pada sebuah instansi pemerintah maupun swasta. Karena sistem informasi digunakan sebagai dasar informasi dalam pengambilan keputusan.

Penyajian suatu informasi yang diberikan kepada masyarakat oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang khususnya Sub Bagian Akta Kelahiran Dan Kematian dalam memberikan pelayanan Akta kelahiran dan kematian kepada masyarakat, harus menjadi prioritas utama. Hal ini dapat membangun citra Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dimata masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sangat mempengaruhi kepuasan Masyarakat di dalam menerima pelayanan. Demi

terwujudnya hubungan yang lebih baik antara Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dengan Masyarakat, Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang harus terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu Sistem Informasi Kependudukan sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Masyarakat.