BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,DAN PROPOSISI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa. Pengertian lebih mudahnya adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istillah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Lovelock berpendapat "*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." (Lovelock, 1991:7). Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Kemudian Poerwadarminta (1995:571) berpendapat bahwa "pelayanan dapat di artikan sebagai: perihal atau cara melayani;servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa". Dari uraian pengertian pelayanan tersebut, pelayanan dapat di artikan bahwa pelayanan

merupakan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang dan jasa.

2.1.2 Pelayanan Publik

Kata pelayanan sering diikuti oleh kata "Publik", yang memiliki makna umum, masyarakat ramai, atau kepentingan orang banyak. Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap sesuatu hal yang bersifat umum. Hal itu terjadi, karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang banyak, yaitu seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian, pelayanan membuat kebutuhan orang lain terpenuhi akan apa yang mereka butuhkan. Saefullah berpendapat bahwa

> Pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Karenanya birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional. (Saefullah, 1999 : 5).

Saefullah berpendapat bahwa yang berhak dalam mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah merupakan mereka yang menjadi warga Negara atau secara sah menjadi penduduk Negara yang bersangkutan oleh karena itu pemerintah dalam

hal ini yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan juga professional sehingga pelayanan publik dapat menjadi optimal dan efektif.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 (UU No.25 Tahun 2009), tentang Pelayanan Publik pasal 1, ayat 1, menyatakan bahwa :

> Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik meliputi barang publik, jasa publik serta pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik salahsatunya instansi pemerintah. Pendapat tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih pelayanan publik adalah:

> Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh intansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang- undangan. (Ratminto dan Atik, 2007:4).

Menurut pendapat yang dikemukakan diatas bahwa segala bentuk pelayanan sudah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Pemerintah merupakan subjek penyedia pelayanan, dimana pemerintah harus menyediakan banyak kebutuhan masyarakat yang dilayaninya, pemerintah sebagai pemberi layanan baik barang maupun jasa harus betul-betul memperhatikan dari segi kualitas penyedian pelayanan, sehingga dapat menciptakan kepuasan terhadap

masyarakatnya dan mampu memenuhi semua kebutuhan masyarakatnya. Sedangkan pelayanan umum atau pelayanan publik sadu wasistiono menjelaskan bahwa:

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman, dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Sejalan dengan Thoha berpendapat "Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat atau umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri."(Thoha, 1911:176-177).

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yag ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada konsumen (kustomer atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal tersebut sependapat dengan apa yang disampaikan oleh Norman mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pegaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. (Norman, 2004:1-2)

Karakteristrik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan pengertian pelayanan tersebut, bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat

Pegawai Negeri makin terasa dengan peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik dalam konteks pemerintahan pelayanan publik merupakan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada intansi pemerintahan itu, sesuai dengan aturan aturan pokok dan tata cara yang di tetapkan dan ditujakan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (masyarakat). Kondisi masyarakat terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat semakin baik, dalam hal ini masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat sudah mulai berani mengajukan tuntutan, keinginan dan inspirasinya kepada pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti ini. Effendi berpendapat:

> birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.(Effendi, 2001:12)

pelayanan publik yang harus diberikan oleh birokrasi publik kepada masyarakat harus lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, resfonsife dan adaftif serta harus dapat juga membangun kualitas manusia.

2.1.3 Kualitas

Kualitas merupakan segala sesuatu hal yang diharapkan yang diinginkan oleh setiap masyarakat sebagai yang dilayani dan aparatur yang melayani yaitu upaya penyempurnaan kebutuhan dan saling berhubungan satu sama lain dengan kecocokan dari keinginan para pelanggan sehingga penyampaiannya sejak awal hingga saat dilakukannya pelayanan dapat mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan kepada aparatur. Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari (2004:5) "pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses". Dari ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi di tinjau dari kepuasan pelanggan. Sedangkan Sinambela dkk.(2006:13) berpendapat bahwa "kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of* customers)." Sedangkan Fandy Tjiptono berpendapat tentang kualitas, kualitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan dengan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

(Tjiptono, 1995-24)

Konsep pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*costumer behavior*), yaitu sesuatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Dari pengertian Tjiptono tentang kualitas tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, yang berarti kualitas tersebut ada persyaratan yang harus dipenuhi. Kemudian kecocokan untuk pemakaian, yang berarti kuliatas itu harus ada kecocokan. Selanjutnya perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, yang berarti bahwa kualitas itu harus mengalami perbaikan-perbaikan demi terwujudnya suatu keesempurnaan. Kemudian bebas dari kerusakan atau cacat, yang berarti suatu kualitas itu terjamin dari kerusakan. Selanjutnya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, maksudnya kualitas itu harus memenuhi kebutuhan pelanggannya. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, maksudnya adalah kualitas tersebut dalam prosesnya tidak boleh melakukan kesalahan. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan, maksudnya adalah bisa memuaskan pelanggan. Tjiptono berpendapat bahwa:

> Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat.(Tjiptono, 1995:42)

Berdasarkan penjelasan yang di kemukakan oleh Tjiptono Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menguntungkan antara kedua belah pihak dimana pemberi layanan dan penerima layanan serta dapat memberikan manfaat menjalin hubungan yang harmonis antara pemberi pelayanan dengan pelanggan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik atau memuaskan merupakan salah satu upaya intansi pemerintah untuk untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Jika masyarakat merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti intansi pemerintah dalam memberikan pelayanan mampu memberikan pelayanan yang baik pula, demikian pula sebaliknya. Pelayanan sebagai salah satu fungsi dari pemerintah sudah seharusnya pelayanan dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Ibrahim berpendapat tentang kualitas pelayanan merupakan:

> Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.(Ibrahim, 2008:22)

Berdasarkan penjelasan kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Ibrahim dimana penilaian kualitas pelayanan itu sendiri terjadi saat pemberian pelayanan tersebut yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Sedangkan sampera Lukman berpendapat kualitas pelayanan merupakan :

> Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam

memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.
(Lukman, 1999: 34-36)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh lukman tentang kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dengan standar pelayanan sebagai pedoman pemberian pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas.

Sinambela pada dasarnya pelayanan merupakan usaha memuaskan masyarakat. Agar masyarakat merasa puas, dituntut kaulitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

(Sinambela, 2011:5)

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif, yaitu pelayanan yang

dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml ada lima faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelayanan yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 5 dimensi Servqual (dimensi kualitas pelayanan), yaitu

1. *Tangibles ; appearance of physical facilities, equipment, personel, and comunication materials.*
2. *Reliability ; ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness ; willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance ; knowladge and courtesy of employees and their ability to convey trust and convidence.*
5. *Empathy ; caring, individualized attention the firm providers its customers.* (Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990: 26).

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa ke lima dimensi tersebut seperti *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* merupakan faktor yang menentukan bagi pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan untuk mendapatkan kepuasan dari penerima

pelayanan. Kelima dimensi tersebut harus dapat diperhatikan atau dapat dijalankan oleh penyedia, penyelenggara pelayanan.

Penelitian ini menggunakan Teori Zaithaml, tentang lima dimensi yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik yaitu meliputi:

1. Tangibles,
2. Reliability,
3. Responsiveness,
4. Assurance,
5. Empathy.
(Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990:26).

Berdasarkan pemaparan diatas dimensi kualitas pelayanan Servqual menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari lima dimensi, Lupiyoadi (2001:148) berpendapat bahwa :

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan brsifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan pengertian diatas bahwa bahwa kelima dimensi diatas dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintahan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat tercapai abalila penyedia pelayanan dapat memenuhi atau melaksanakan dengan baik kelima dimensi tersebut diantaranya, *tangibles*, *reability*, *Responsiveness, Assurance*, *Empathy*. Sedangkan Tjiptono berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti raung tunggu ber-AC, kebersihan dan lain- lain.

(Tjiptono,1995: 25).

Berdasarkan ciri-ciri pelayanan yang berkualitas menurut Tjiptono, bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki ciri- ciri yaitu waktu pelayanan yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang singkat, sehingga pelanggan atau konsumen tidak merasa bosan dengan menunggu terlalu lama selama proses pelayanan itu selesai, untuk itu akurasi pelayanan harus diperhatikan. Pelayanan harus selesai sesuai

dengan waktu yang telah dijadwalkan atau direncanakan. Untuk menunjang selama proses pelayanan berlangsung, maka penyedia layanan harus mendukung pelayanan tersebut dengan fasilitas- fasilitas penunjang. Hal itu, perlu dilakukan agar penerima layanan mearasa nyaman, tidak terlalu merasa bosan disaat menunggu proses layanan itu berlangsung. Fasilitas- fasilitas penunjang itu seperti kursi tunggu,dan fasilitas pendukung lainnya. Selanjutnya, kesopanan penyedia atau pemberi layanan merupakan salah satu ciri dari pelayanan yang berkualitas. Sikap pemberi layanan yang ramah dan sopan akan membuat penerima layanan merasa nyaman dan puas akan layanan yang diberikan. Untuk itu, setiap lembaga penyedia layanan harus menekankan prilaku ramah dan sopan kepada setiap karyawannya. Kemudian, layanan yang mudah tidak perlu persayaratan yang berbelit. Untuk itu, penyedia layanan harus membuat persyaratan pelayanan semudah mungkin tanpa mengabaikan keamanan pelayanan.

Rancangan persyaratan secara matang sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan mudah dan praktis, tanpa mengabaikan keamanan pelayanan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerinta, perlu ada kriteria yang menunjukan apakah suatu pelayanan publik diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

2.1.5 Administrasi Kependudukan

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melaluai pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan *sector*. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan, dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional, dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan system administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

2.1.6 Pengertian Akta Kelahiran

Akta merupakan catatan pristiwa penting yang dibuat oleh pejabat yang diberi wewenang menurut ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sebagai alat bukti autentik yang bisa dijadikan sebagai alat hukum. Kutipan Akta adalah catatan pokok yang dikutip dari Akta Catatan Sipil dan merupakan alat bukti sah bagi diri yang bersangkutan maupun pihak lain mengenai kelahiran, kematian, perkawinan,

perceraian, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak, status kewarganegaraan, ganti nama dan pembatalan Akta. (Perda/No.4/Ps 1/Tahun2010).

Kutipan akta merupakan salinan akta yang dibuat oleh petugas yang berwenang yang akan diberikan kepada pemohon atau pelapor yang telah mengajukan pembuatan akta kelahiran, perkawinan, perceraian dan status kewarganegaraan sebagai alat bukti yang sah dalam kewarganegaraannya.

Berdasarkan pendapat di atas kelahiran merupakan keluar atau lahirnya seorang anak yang diawali dengan pembukaan jalan lahir kemudian keluarnya kepala anak atau bayi sampai keluarnya ari-ari bayi tersebut. Akta kelahiran merupakan salah satu bukti kewarganegaraan seseorang, adapun pengertian Akta kelahiran menurut Darpan Ariawinagun yaitu: "Akta Kelahiran adalah sebuah akta yang dikeluarkan negara melalui pejabat yang berwenang yang berisi identitas anak yang dilahirkan, yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua serta tanda tangan pejabat yang berwenang." (Ariawinagun, 2003:9).

Akta kelahiran merupakan catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berewenang berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, yang dilegalkan dengan memberikan tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan untuk memperoleh status kewarganegaraan anak.

Pada penelitian ini akan dibatasi pada akta kelahiran saja, dimana akta kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Ada 3 akta kelahiran, yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat- lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta Kelahiran Istimewa, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta Kelahiran Dispensasi, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir terlambat pendaftaran atau pencatatan kelahirannya.

   Adapun syarat-syarat pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

   1. Surat kelahiran dari penolong kelahiran (Rumah sakit, Klinik, Rumah Bersalin, Dokter, Bidan, dll)
   2. Foto Copy KTP dan KK kedua orang tua / yang bersangkutan
   3. Keterangan kelahiran dari Kelurahan setempat (stempel basah/asli)
   4. Foto *copy* Akta Nikah/Perkawinan orang tua
   5. Menghadirkan 2 orang saksi dan melampirkan foto *copy* KTPnya.

6. Pentapan Pengadilan Negeri Kota/ Kabupaten setempat bagi pemohon akte kelahiran yang melampaui batas waktu 1 tahun dari tanggal kelahiran.

Pencatatan akta kelahiran dispensasi atau yang lewat dari 1 tahun, Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Pasal 32 ayat 2 berbunyi pencatatan kelahiran yang melampaui batas 1 tahun dilaksanakan Penetapan Pengadilan Negeri.

Proses untuk ke Pengadilan Negeri :

1. Foto *copy* KTP orang tua.
2. Foto *copy* Kartu Keluarga orang tua.
3. Foto copy surat nikah orang tua
4. Keterangan lahir dari bidan/Rumah sakit/ Kelurahan
5. Legalisir semua berkas persyaratan dengan membawa materai 6 ribu ke kantor pos dan giro
6. Biaya penetapan di setor ke bank mandiri
7. Berkas persyaratan didaftarkan di Pengadilan Negeri sampai menunggu panggilan sidang.

Biaya pengurusan dalam pembuatan akta kelahiran adalah untuk akta kelahiran umum biayanya adalah Rp. 0,. Sedangkan dispensasi biaya keterlambatan pembuatan akta kelahiran dikenakan biaya adalah Rp. 10.000,. Pencatatan Kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran dilaksanakan

berdasarkan Penetapan Pengadilan Negeri. Biasanya biaya pengadilan sekitar Rp. 200.000.

Apabila Cara Mengurus Akte kelahiran yang Hilang, Syaratnya, Anda harus menyertakan surat keterangan kehilangan dari Polsek setempat. Kemudian, akta kelahiran diurus di Disdukcapil atau Kantor Pencatatan Sipil sesuai penerbitan. Misalnya, akta tersebut sebelumnya diterbitkan di wilayah Maros, maka pengurusannya juga harus diurus di Disdukcapil atau Kantor Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros. 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-syarat tersebut bisa atas nama pemilik akta maupun orangtua pemilik akta.

2.2. Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kota Bandung. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan instansi tersebut. Dengan kata lain tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh penilaian yang dilakukan dan diberikan oleh instansi. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparaturnya. Metode ini meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik".

Peneliti menggunakan lima komponen model kualitas pelayanan sebagai penentu keberhasilan suatu pelaksanaan pembuatan akta kelahiran, yaitu:

Pertama, *tangible* / bukti fisik merupakan tersedianya fasilitas fisik dan peralatan yang dapat mendukung pelayanan di DisdukCapil dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kota Bandung. Fasilitas maupun Peralatan yang tesedia di DisdukCapil Kota Bandung sangat dibutuhkan oleh masyarakat apabila sedang melakukan pembuatan akta kelahiran, agar masyarakat dapat menerima pelayanannya dengan baik dan puas.

Kedua, *reliability* / kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran DisdukCapil Kota Bandung.

Kehandalan mencerminkan kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat apabila aparatur sudah mampu melakukan tugas dengan handal maka pelayanan lebih menjadi berkualitas.

Ketiga, *responsiveness* / daya tanggap merupakan kemampuan aparatur DisdukCapil Kota Bandung untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Aparatur dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat Kota Bandung dalam pembuatan akta kelahiran.

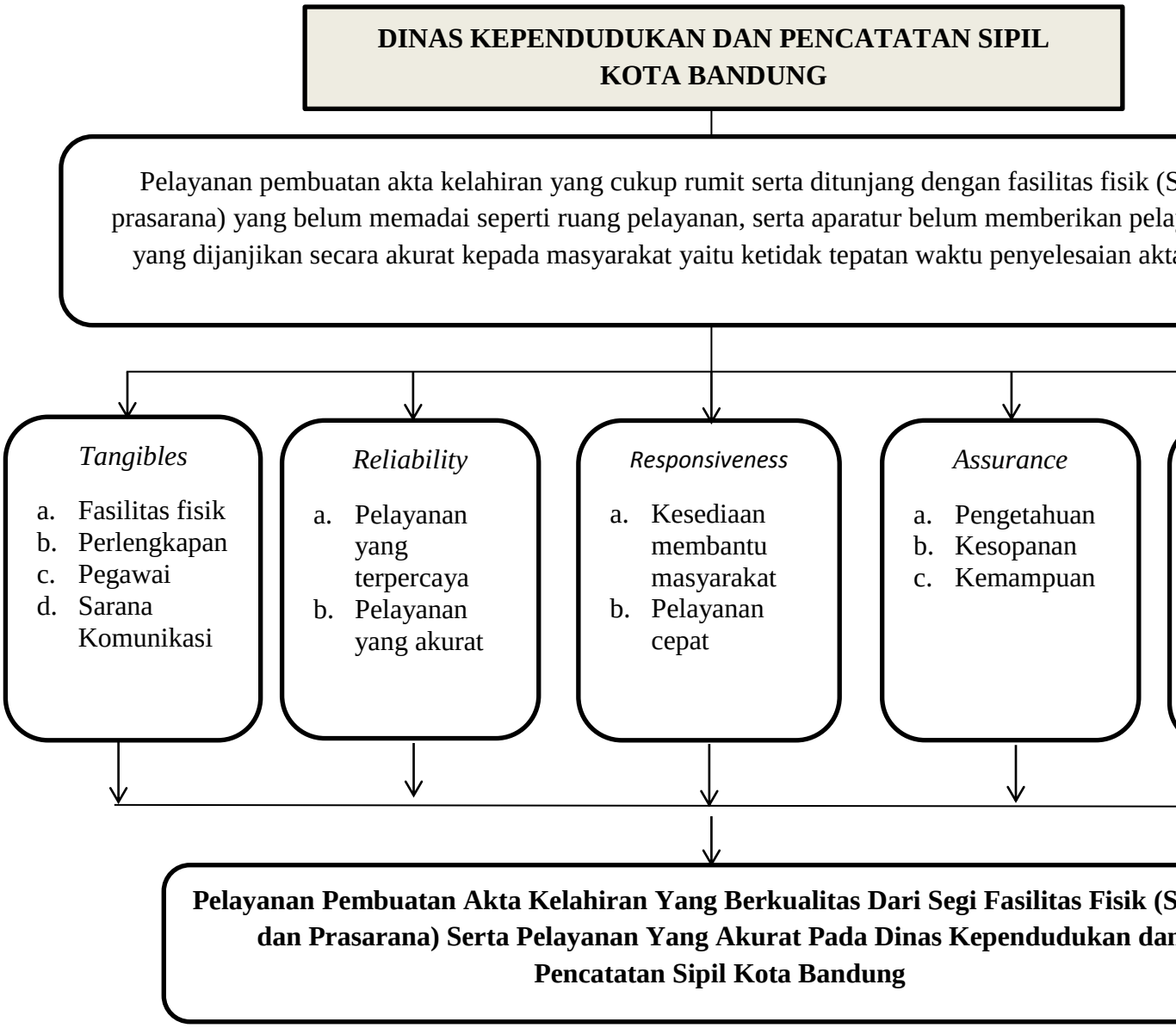
Keempat, *assurance* / Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan aparatur serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kota Bandung. Jaminan merupakan kemampuan aparatur untuk menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Kelima, *emphaty* / empati merupakan sikap personal aparatur DisdukCapil Kota Bandung untuk memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam melakukan komunikasi pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Bandung. Sikap aparatur DisdukCapil sangat tergantung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan diatas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry diharapkan dapat mencapai tujuan dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yaitu pelayanan pembuatan akta kelahiran

Bagan 2.1

Model Kerangka Pemikiran



2.3 PROPOSISI

Berdasarkan uraian di atas maka preposisi penelitian ini adalah kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat ditentukan oleh Tangibles (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivenes* (Daya Tanggap), *Assurance*(Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).