

**Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur**



DOSEN PENGAMPU :

Intan Fitria Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D

DI SUSUN OLEH :

NAMA :AMELIA INDRIANI

NPM :2256041038

KELAS :MAN B

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB II

DEFINISI KONSEP,TEORI,HIPOTENSIS

2.1 Definisi Konsep

2.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu konsep yang memiliki signifikansi penting dalam konteks masyarakat dan pemerintahan. Konsep ini mencerminkan kualitas hubungan antara pemerintah atau entitas yang bertinjak atas nama pemerintah dengan warga negara dan penduduk.(Abdul Gofur 2019) Pelayanan yang baik memiliki dampak positif yang mendalam pada kehidupan sehari-hari individu, kelompok, dan komunitas secara keseluruhan. Dalam esai ini, kita akan menjelaskan konsep pelayanan secara detail, menguraikan komponen-komponennya, dan memahami pentingnya pelayanan dalam masyarakat dan pemerintahan.

Konsep pelayanan bisa diartikan sebagai serangkaian tindakan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau entitas yang mewakili pemerintah untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan hak-hak warga negara serta penduduk. Pelayanan ini dapat mencakup berbagai aspek, termasuk pemberian barang, jasa, dan layanan administratif.(Erlianti et al. 2019) Pelayanan bertujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini mencakup berbagai jenis kebutuhan, seperti layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, dan masih banyak lagi. Pemerintah dan lembaga publik bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan ini terpenuhi secara efektif dan efisien.(Aditia et al. 2021)

Pelayanan juga berkaitan erat dengan pemberian hak kepada warga negara dan penduduk. Setiap individu memiliki hak-hak dasar, seperti hak atas informasi, hak atas perlindungan hukum, dan hak untuk mendapatkan layanan kesehatan. Konsep pelayanan menjamin bahwa hak-hak ini diakui dan diberikan dengan adil kepada semua individu tanpa diskriminasi.

Pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan dan memberikan hak-hak, tetapi juga berfokus pada kualitas. Kualitas pelayanan mencakup efisiensi, kecepatan, kemudahan akses, dan kemampuan untuk memenuhi harapan pengguna. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, ini akan meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan lembaga pelayanan publik.

Konsep pelayanan juga mencakup keterbukaan dan transparansi dalam tindakan pemerintah. (Jackson R.S. Weenas 2013) Masyarakat berhak untuk mengetahui bagaimana kebijakan dibuat, bagaimana sumber daya digunakan, dan bagaimana layanan diselenggarakan. Pemerintah yang transparan dan terbuka akan lebih dipercayai oleh warga negara. (Triyoko 2022) Pelayanan yang efisien dan berkelanjutan adalah tujuan utama dalam konsep ini. Pemerintah harus mengelola sumber daya secara bijaksana, menghindari pemborosan, dan memastikan bahwa pelayanan dapat berlanjut dalam jangka panjang. Pentingnya konsep pelayanan dalam masyarakat dan pemerintahan tidak dapat dipandang sebelah mata.

Pelayanan yang efektif dan adil dapat membantu masyarakat merasa didukung dan dihargai oleh pemerintah. (Ibrahim and Thawil 2019) Ini mendorong partisipasi aktif dalam kehidupan sosial dan politik, serta pemberdayaan masyarakat untuk berkontribusi dalam pembuatan kebijakan dan perubahan positif. Pelayanan yang berkualitas memengaruhi langsung kualitas hidup masyarakat. Dengan akses yang mudah ke layanan kesehatan, pendidikan, dan fasilitas umum lainnya, individu memiliki peluang lebih besar untuk mencapai potensi mereka dan meningkatkan kualitas hidup. Pelayanan yang baik dapat memelihara stabilitas sosial dengan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini dapat mencegah ketidakpuasan sosial, ketidaksetaraan, dan konflik yang mungkin muncul jika pelayanan tidak memadai. Pelayanan yang transparan, adil, dan efektif membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ini merupakan fondasi penting bagi sistem demokrasi yang stabil dan berfungsi.

Konsep pelayanan merupakan elemen utama dalam pembentukan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang baik memenuhi kebutuhan, memberikan hak-hak, mengutamakan kualitas, bersifat transparan, dan berkelanjutan. Pentingnya pelayanan

ini tercermin dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, peningkatan kualitas hidup, pemeliharaan stabilitas sosial, dan pembangunan kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga publik harus berkomitmen untuk menjalankan konsep pelayanan dengan baik guna mendukung perkembangan masyarakat yang lebih baik dan mewujudkan masyarakat yang lebih adil dan sejahtera.

Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah dokumen hukum yang mencatat fakta kelahiran seseorang. Meskipun terlihat sederhana, konsep akta kelahiran memiliki implikasi yang sangat penting dalam konteks sosial, hukum, dan hak asasi manusia. Dalam esai ini, kita akan menjelaskan secara detail konsep akta kelahiran, mengapa pencatatan kelahiran sangat diperlukan, dan bagaimana akta kelahiran memengaruhi kehidupan individu.

Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang mencatat secara rinci informasi tentang seseorang yang baru saja lahir. Dokumen ini biasanya dikeluarkan oleh otoritas pemerintah atau badan catatan sipil setelah seseorang lahir. Informasi yang dicatat dalam akta kelahiran mencakup nama lengkap anak, tanggal, waktu, dan tempat kelahiran, serta nama orang tua. Dokumen ini juga mungkin mencantumkan nomor registrasi unik atau nomor identifikasi yang digunakan untuk tujuan administratif dan hukum.

Akta kelahiran adalah salah satu dokumen utama yang digunakan untuk mengidentifikasi seseorang. Ini adalah dasar untuk mendapatkan dokumen lain seperti kartu identitas, paspor, dan izin mengemudi. Tanpa akta kelahiran, individu mungkin akan menghadapi kesulitan dalam membuktikan identitas mereka, yang dapat mengganggu hak-hak dasar seperti kepemilikan properti dan akses ke layanan pemerintah.

Pencatatan kelahiran memungkinkan individu untuk mengakses layanan dasar seperti pendidikan, perawatan kesehatan, dan bantuan sosial. Banyak negara mensyaratkan akta kelahiran sebagai syarat untuk mendaftar di sekolah atau mendapatkan vaksinasi. Tanpa akta kelahiran, anak-anak mungkin kehilangan hak untuk pendidikan dan perawatan kesehatan yang mereka perlukan.

Akta kelahiran adalah bukti sah tentang kewarganegaraan dan status hukum seseorang. Ini melindungi hak-hak individu, termasuk hak atas perlindungan hukum, partisipasi dalam pemilihan, dan hak untuk tidak ditahan tanpa alasan yang sah. Pencatatan kelahiran juga dapat melindungi anak-anak dari pekerjaan anak dan eksploitasi lainnya.

Pencatatan kelahiran adalah sumber data penting untuk statistik demografi dan perencanaan pembangunan. Data kelahiran membantu pemerintah dalam merencanakan program kesehatan, pendidikan, dan sosial yang lebih efektif. Ini juga membantu dalam mengukur pertumbuhan populasi dan tren demografis.

Akta kelahiran adalah instrumen penting dalam perlindungan anak. Dengan memiliki catatan kelahiran yang sah, anak-anak memiliki hak hukum atas perawatan dan pendidikan yang layak. Selain itu, pencatatan kelahiran membantu dalam menentukan umur anak, yang penting dalam perlindungan anak dari eksploitasi dan kerja paksa.

Akta kelahiran adalah dokumen yang mencatat fakta kelahiran seseorang dan memiliki dampak yang sangat besar dalam berbagai aspek kehidupan individu dan masyarakat. Ini bukan hanya tentang identitas, tetapi juga tentang hak asasi manusia, akses ke layanan dasar, perlindungan hukum, data statistik, dan perlindungan anak. Oleh karena itu, upaya untuk memastikan bahwa semua kelahiran tercatat dengan benar dan akurat adalah langkah yang sangat penting dalam membangun masyarakat yang adil, aman, dan berkelanjutan. Pencatatan kelahiran adalah bagian penting dalam upaya global untuk menghormati hak asasi manusia dan meningkatkan kualitas hidup semua individu.

2.2 Teori

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aspek kunci dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam esai ini, kita akan membahas secara detail tentang konsep pelayanan publik, termasuk standar, prinsip, dan pentingnya pelayanan publik dalam memastikan kepuasan masyarakat serta pencapaian tujuan pemerintah. (Erlianti et al. 2019) Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang

dilakukan oleh pemerintah atau entitas yang bekerja atas nama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Definisi pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Dengan kata lain, pelayanan publik adalah cara pemerintah menyediakan layanan, barang, atau jasa kepada masyarakat sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. (Jackson R.S. Weenas 2013) Pelayanan publik ini menjadi salah satu parameter penting untuk mengukur efektivitas dan efisiensi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan rakyat.

Standar pelayanan publik adalah panduan atau ukuran yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan mencapai kualitas tertentu. Standar ini mencakup beberapa komponen, seperti:

- **Prosedur Pelayanan:** Tata cara yang harus diikuti oleh penyelenggara dan penerima pelayanan.
- **Waktu Penyelesaian:** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.
- **Biaya/Tarif:** Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan, jika ada.
- **Produk Pelayanan:** Hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- **Sarana dan Prasarana:** Fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- **Kompetensi Petugas:** Kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan petugas yang memberikan pelayanan.

Ada prinsip-prinsip yang harus diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik:

- **Kesederhanaan:** Standar pelayanan harus mudah dimengerti dan diikuti oleh masyarakat.

- Partisipatif: Penyusunan standar pelayanan harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait.
- Akuntabel: Standar pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- Berkelanjutan: Standar pelayanan harus terus diperbaharui dan ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Transparansi: Standar pelayanan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
- Keadilan: Pelayanan harus mencakup semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Pelayanan publik adalah konsep yang penting dalam administrasi pemerintahan. Standar dan prinsip pelayanan publik yang baik sangat relevan untuk memastikan bahwa pemerintah memberikan layanan yang efisien, efektif, dan adil kepada masyarakat. Dengan pelayanan publik yang baik, tujuan pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dapat tercapai, dan masyarakat akan memiliki keyakinan yang lebih besar terhadap pemerintah mereka. Oleh karena itu, pelayanan publik adalah aspek kunci dalam membangun masyarakat yang adil dan berkelanjutan.

Teori pelayanan publik adalah kumpulan prinsip, konsep, dan kerangka pemikiran yang digunakan untuk memahami, menganalisis, dan merumuskan strategi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah atau entitas yang bekerja atas nama pemerintah. Teori ini memberikan landasan intelektual bagi para praktisi dan peneliti dalam mengembangkan pelayanan publik yang lebih baik.

Teori Birokrasi (Bureaucratic Theory) adalah salah satu kerangka pemikiran utama dalam analisis dan pemahaman penyelenggaraan pelayanan publik. Teori ini fokus pada peran dan fungsi birokrasi dalam mengelola dan menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu teori terkemuka yang terkait dengan konsep birokrasi adalah teori yang dikembangkan oleh Max Weber, seorang sosiolog dan ahli ilmu sosial terkenal.

Teori Max Weber tentang birokrasi menyajikan visi yang sistematis dan terstruktur mengenai bagaimana organisasi pemerintah atau birokrasi seharusnya beroperasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Pemikiran Weber ini menjadi dasar bagi pengembangan teori birokrasi yang lebih luas. Teori ini menganggap birokrasi sebagai sistem yang rasional. Artinya, semua keputusan dan tindakan diambil berdasarkan pertimbangan logis dan tujuan yang jelas. Tidak ada tindakan sewenang-wenang, melainkan semuanya didasarkan pada aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Birokrasi diatur dalam struktur hierarkis yang jelas. Setiap tingkatan memiliki tanggung jawab yang telah ditetapkan, dan setiap individu dalam organisasi tahu kepada siapa mereka harus melaporkan dan dari siapa mereka menerima instruksi. Otoritas dalam birokrasi berasal dari hukum dan peraturan. Pegawai pemerintah memiliki otoritas karena posisi mereka dalam struktur organisasi dan karena peraturan yang mengatur pekerjaan mereka. Otoritas ini harus digunakan sesuai dengan aturan yang ada.

Teori Birokrasi oleh Max Weber memberikan fondasi penting untuk pemahaman tentang bagaimana birokrasi berfungsi dalam konteks pelayanan publik. Meskipun teori ini telah mendapat kritik karena dapat mengarah pada kekakuan dan kurangnya responsivitas terhadap perubahan, konsep-konsep utama seperti efisiensi, hierarki, dan otoritas legal masih relevan dalam analisis organisasi pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Semua aktivitas dalam birokrasi diatur oleh aturan dan prosedur tertentu. Hal ini mencakup cara pengambilan keputusan, pelaksanaan tugas, dan penilaian kinerja. Aturan ini memastikan konsistensi dan prediktabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu prinsip utama dalam teori ini adalah efisiensi. Birokrasi harus mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang paling efisien. Hal ini berarti bahwa keputusan harus didasarkan pada pertimbangan rasional, bukan pada preferensi pribadi atau politik.

2.3 Hipotesis

Hipotesis Nol (H_0): Tidak ada perbedaan yang signifikan dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dibandingkan dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Hipotesis Alternatif (H_1): Terdapat perbedaan yang signifikan dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dibandingkan dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. 2019. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1): 37–44.
- Aditia, Aditia, Anton Tirta Komara, Nita Yura Roslina, and Lungguh Jatmika. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Acman: Accounting and Management Journal* 1(2): 104–14.
- Erlianti, Dila et al. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci." *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis* 1(1): 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>.
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1): 175–82.
- Jackson R.S. Weenas. 2013. "Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta." *Jackson R.S. Weenas - KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SPRING BED COMFORTA* 1(4): 607–18.
- Triyoko, Triyoko. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Kedai Yoko." *Jurnal Daya Saing* 8(1): 56–61.