BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan, selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu ini maka dalam landasan teori ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut:

1. **Sukma Endah Darmayanti ,(2023) dalam penelitiannya yang berjudul"Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru"** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan Lurah Cempaka, dua orang petugas pelayanan di Kelurahan Cempaka, dan masyarakat penerima layanan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru sudah cukup baik yang dapat dilihat dari teori yang digunakan: (1) Tangible (bukti fisik), kelengkapan fasilitas sudah bagus dan memadai seperti ruang tunggu dan lahan parkir yang luas, namun untuk ukuran ruang pelayanan ditemukan masih sedikit terbatas, dan masih ada masyarakat yang kurang paham terkait berkas persyaratan pelayanan dan

terkait penggunaan aplikasi disdukcapil online. (2) Reliability (keandalan), hampir semua petugas sudah cukup mahir dalam menggunakan fasilitas komputer dan printer dan melayani dengan cermat. (3) Responsiveness (daya tanggap), petugas sudah bersikap responsif dalam menanggapi masyarakat yang kesulitan atau kebingungan dalam proses pelayanan, namun untuk antrian pelayanan masih kurang teratur, terutama jika ada banyak masyarakat yang datang petugas jadi kurang tahu yang mana datang lebih dulu dan yang mana yang datang lebih akhir. (4) Assurance (jaminan) tepat waktu, bebas biaya dan jaminan legalitas yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. (5) Empathy (empati) dapat dilihat saat petugas melayani masyarakat dengan sopan, ramah dan tidak diskriminatif dan masyarakat sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan dan sudah merasa dihargai oleh petugas pelayanan di Kelurahan Cempaka, namun masyarakat masih belum puas terkait kendala dalam penggunaan aplikasi disdukcapil online Berdasarkan hal tersebut, maka disarankan kepada aparat Kelurahan Cempaka untuk memperluas ruang pelayanan menyediakan antrian pelayaan, dan melaksanakan atau meningkatkan sosialisasi tentang prosedur dan kelengkapan persyaratan dokumen kependudukan dan penggunaan aplikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (disdukcapil) online dalam rangka mengedukasi dan meningkatkan pemahaman masyarakat terkait hal tersebut demi kelancaran proses pelayanan di Kelurahan Cempaka di masa yang akan datang.

2. **IDA,(2018) dalam penelitian yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG"** Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melalui proses wawancara, observasi dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada informan. Hasil penelitian ini adalah pada aspek bukti fisik Kantor kecamatan Alla belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai, Dalam aspek kehandalan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, pada aspek daya tanggap, pegawai bersedia membantu kesulitan yang dialami pengunjung, dari aspek jaminan khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat, pada Aspek empati, yang diberikan pihak Kecamatan Alla yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Penulis menyarankan agar pemerintah Kecamatan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat menerima layanan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik atau buruk, taraf, atau derajat sesuatu, serta sifat atau karakteristik yang diinginkan dari suatu objek, produk, atau jasa.

Menurut Trilestari dalam Hardiansyah (2018:48) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, prodak, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2018:49) yaitu "Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances costumer satisfaction)".*

Kotler dalam Hardiansyah (2018:49) mengatakan bahwa "*quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied seeds*", yang artinya kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayunin yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau teróna. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Groetsh dan Duvis dalam Hardiansyah (2018:49) mengemukakan bahwa "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan"

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan untuk membantu atau melayani kebutuhan orang lain, dimana tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pihak yang dilayani.

Norman dalam Hardiansyah (2018:48) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.

   Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sampara dalam Hardiansyah (2018:49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggaan 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.

Menurut Sinambela dkk, dalam Hardiasnyah (2018:49) "kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting theneeds of costumers*)". Sedangkan menurut Goetsch dan Davis, kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, Dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka

pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55) adapun ciri-ciri dan atribut yang turut menentukan kualitas pelayanan publik, diantaranya:

a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses,
b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain;
f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

4. Definisi pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan untuk ditujukan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagian usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membatu apa saja yang diperlukan seseoarang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan

sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinabungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain Menurut RA Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya yang tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemikiran. Pelayanan Publik salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan Pelayanan Publik dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena bentuk Pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan Publik. Hardiayansah (2011: 11) mendefinisikan Pelayanan dapat di artikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara pemerintah dan pemberi pelayanan. Pendapat

lain dari mengenai pelayanan menurut Grandross yang dikutip oleh Radminto dan atik winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktif atau serangkain aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan yang ada.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi/lembaga perusahaan.Menurut Widiodo (dalam M. Khoirol Anwar, ddk, 2010: 6) tentang prinsip yang diperhatikan bagi pelayanan ataupun kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, antara lain:

a. *Tangibel* (Bukti fisik): seperi kemampuan fisik peralatan personil, dan komunikasi material,
b. *Reliability* (handal); yakni kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
c. *Revonsiveness* (Pertanggung jawaban): yakni tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
d. *Assurance* (Jaminan): yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai,
e. *Emphaty* (Empati): yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

5. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan baik berupa jasa manusia, Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelanggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Organisasi pelayanan publik mempunyai *public accountability* dimana setiap warga mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima, Sangat sulit untuk melihat kualitas suatu pelayanan tanpa pertimbangan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama mengakibatkan yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service.* Apabila jasa yang diterima dipersipkam sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya

kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedian jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola komsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntunan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi, sebagai modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau Berdasarkan Undang-Undang Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat ditentukan oleh pemberi layanan dan penerima layanan atau pelanggan. Adapun prinsip pelayanan prima Berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

a. Kejelasan
b. Kepastian waktu
c. Akuransi
d. Keamanan
e. Tanggung Jawab
f. Kelengkapan Saranan dan Prasarana
g. Kemudahan Akses

h. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

i. Kenyamanan

6. Indikator Kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) secara teoritis tujuan pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, Untuk mencapai kepuasaan itu dituntut Kualitas pelayanan prima yang tercermin, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik/Berwujud)

Meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang digunakan oleh instansi pelayanan. Contoh: kebersihan ruang tunggu, kenyamanan tempat, kerapihan petugas, dan ketersediaan sarana komputerisasi.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan instansi memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini mencakup kinerja petugas yang konsisten dan kemampuan dalam memproses dokumen administrasi kependudukan tanpa kesalahan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemauan dan kecepatan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat. Ini mencakup

jaminan keamanan dalam pengurusan dokumen, serta bebas dari pungutan liar (pungli).

e. *Empathy* (Empati)

Perhatian yang tulus, pribadi, dan individual yang diberikan petugas kepada masyarakat, seperti memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang ramah.

7. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pandangan Moenir dalam Deddy Mulyadi (2016:195), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, khususnya faktor pendukung, terdiri dari beberapa unsur utama:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang (pegawai/aparatur) yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu pemahaman, dorongan, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik. Kesadaran pegawai ini sangat penting agar pelayanan dapat berjalan lancar tanpa harus terus menerus diawasi.

b. Faktor Aturan (Landasan)

Adanya aturan yang jelas merupakan pedoman, landasan kerja, dan arahan bagi petugas agar pelayanan berjalan sistematis dan konsisten.

c. Faktor Organisasi

Organisasi merupakan sarana dan sistem yang memungkinkan mekanisme pelayanan publik dapat berjalan. Kesiapan organisasi mencakup sistem dan standar operasional prosedur (SOP).

d. Faktor Pendapatan (Penghargaan)

Penghargaan dan tingkat pendapatan yang memadai mempengaruhi motivasi petugas dalam memberikan layanan yang memuaskan.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Tingkat keahlian petugas dalam memahami dan menggunakan alat bantu serta prosedur pelayanan.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Ketersediaan alat penunjang yang memadai, baik secara kualitas maupun kuantitas, agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lancar dan tidak terhambat.

Faktor-faktor ini bekerja bersama untuk memastikan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

8. Administrasi Kependudukan

a. Konsep Administrasi Kependudukan

Di dalam UUD 1945 pasal 26 ayat 2, penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya

(Direktorat Jendral Anggaran Kementerian Keuangan, 2015) Dan disebutkan juga dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan, bahwa setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

1) Dokumen kependudukan .
2) Pelayanan sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
3) Perlindungan atas data pribadi.
4) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.
5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya.
6) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalah gunaan data pribadi oleh instansi pelaksana

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan proses pembangunan 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 sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi. Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain, dan dalam hal ini adalah Akte Kelahiran dan kartu Keluarga (Pasal 1 UU No. 23 Thn 2006) .

Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri dengan kewenangan meliputi koordinasi antar instansi dalam urusan Administrasi Kependudukan, penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga

Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Bahwa pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk Warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri.

Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga sangat penting bagi kedudukan hukum seseorang dalam segala aspek baik hubungan keperdataan maupun pidana sehingga masalah kependudukan dan pencatatan sipil ini sungguh sangat penting dalam kehidupan kemasyarakatan, selain dari pembinaan terhadap aspek legalitas dari kependudukan dan pencatatan sipil dimaksud, juga sasaran penting lainnya adalah peningkatan asli daerah melalui pungutan retribusi Akte Kelahiran dan kartu Keluarga sebagai salah satu sumber pendapatan untuk pembiayaan dalam rangka pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembangunan berwawasan kependudukan hendaknya bersifat holistik, dengan menjadikan faktor penduduk sebagai titik sentral pembangunan melalui penyediaan data registrasi akurat; menyelenggarakan administrasi kependudukan untuk mengakomodir hak penduduk dan perlindungan sosial; menciptakan sistem informasi administrasi kependudukan terpadu, berbasis teknologi informasi melalui komitmen berbagai pihak; dan mengelola sistem dan pelayanan

administrasi kependudukan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintah yang baik *(good governance)* serta menuhi tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik.

b. Pengertian Akte Kelahiran

Sebelum kita mengetahui apa yang dimaksud dengan akta kelahiran kita harus mengetahui dulu bahwa akta kelahiran merupakan bagian dari suatu akta catatan sipil. Akta Catatan Sipil ialah alat bukti yang kuat atas peristiwa (kejadian) untuk memperoleh kepastian hukum dari status keperdataan seseorang yang mengalami peristiwa hukum tersebut dan membantu/memperlancar aktivitas pemerintah dibidang kependudukan dan pencatatan tersebut dilakukan oleh lembaga catatan sipil.

(Djaja, 2017) Lembaga catatan sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, serta pembuktian yang selengkap-lengkapnya dan sejelasjelasnya serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan, dan kematian. Berdasarkan penjelasan diatas penulis bisa menyimpulkan bahwa akta kelahiram ialah alat bukti yang dibuat oleh instansi terkait (Dinas Kependudukan dan catatan sipil) yang kuat atas peristiwa kelahiran seseorang untuk memperoleh kepastian hukum dari status keperdataan seseorang yang mengalami peristiwa hukum

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar atau alur logis dari suatu ide, gagasan, atau penelitian yang disusun berdasarkan teori, fakta, observasi, dan kajian pustaka untuk menjelaskan hubungan antar variabel atau konsep yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong yang didasarkan pada teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) yang memfokuskan pada: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati), serta berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. Kemudian dibahas pula mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Gambar 2. 1

Kerangka Pemikiran

