

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **1.1 Teori – Teori yang Relevan**

##### 1.1.1 Pencatatan sipil

Menurut Kemendagri (2019:3) menyatakan bahwa “pencatatan sipil merupakan pencatatan mengenai peristiwa penting yang dialami setiap orang yang dituangkan dalam register pencatatan sipil oleh instansi pelaksana”. Peristiwa penting yang dimaksud berupa kejadian yang dialami oleh seseorang seperti kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan (Presiden Republik Indonesia, 2013:5). Berdasarkan Presiden Republik Indonesia (2006:16) menjelaskan mengenai peristiwa yang perlu dilakukannya pencatatan sipil, yaitu pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, dan pencatatan kematian.

Pencatatan sipil merupakan bagian dari ruang lingkup administrasi kependudukan. Pencatatan sipil digunakan untuk penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan mengenai administrasi kependudukan yang hasilnya didayagunakan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain yang dilakukan oleh instansi pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Kemendagri, 2019:3). Berdasarkan Kemendagri (2019:5), pelaksanaan administrasi kependudukan melalui pencatatan sipil dilakukan oleh instansi pelaksana administrasi kependudukan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. memberikan acuan bagi pemerintah daerah agar tertib dalam menyampaikan Laporan Administrasi Kependudukan secara daring dan atau manual;
- b. memberikan informasi atas permasalahan Administrasi Kependudukan;
- c. sebagai acuan dalam penilaian kinerja aparatur di Disdukcapil Provinsi dan Disdukcapil Kabupaten/Kota

#### 1.1.2 Akta kelahiran

##### a. Pengertian akta kelahiran

Pencatatan sipil merupakan suatu kegiatan mencatat data kependudukan yang dibuat dalam akta pencatatan sipil mengenai data autentik seperti kelahiran dan kematian yang kemudian dikutip dan diterbitkan serta disahkan oleh pejabat berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemendagri, 2017:4). Salah satu bagian dari pencatatan sipil yaitu akta kelahiran yang merupakan pencatatan kelahiran secara legalitas sebagai pengenalan dan pengakuan hukum negara atas identitas seseorang berdasarkan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Afrida, 2017:41). Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui dinas terkait, sebagai bukti sah paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang, dan merupakan akta autentik yang mempunyai kekuatan hukum sebagai pembuktian di depan hakim, serta dapat memberikan kepastian hukum tentang kejadian mengenai kelahiran (Anggriani dan Herfianti, 2017:6). Menurut Komisi Perlindungan Anak Indonesia menyatakan bahwa akta kelahiran merupakan bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik

warga negara sebagai bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka akta kelahiran dapat didefinisikan sebagai suatu catatan mengenai peristiwa kelahiran seseorang yang dapat dijadikan sebagai pedoman pengakuan hukum bagi seseorang tersebut.

b. Manfaat kepemilikan akta kelahiran

Menurut Afrida (2017:44) menjelaskan bahwa dengan dimilikinya akta kelahiran, maka manfaat yang dapat diterima oleh seseorang, meliputi:

- 1) Sebagai wujud pengakuan negara atas status identitas individu , status keperdataan dan status kewarganegaraan seseorang
- 2) Sebagai dokumen leaglitas sah identitas seseorang
- 3) Sebagai bahan rujukan penetapan identitas dalam dokumen lain
- 4) Sebagai dokumen persyaratan pendaftaran pendidikan mulai dari tingkat dini (TK) sampai perguruan tinggi
- 5) Sebagai dokumen persyaratan melamar pekerjaan, termasuk menjadi PNS, anggota TNI dan POLRI
- 6) Sebagai dasar pembentukan NIK dan persyaratan pembuatan KTP dan KK
- 7) Sebagai dokumen persyaratan pembuatan SIM
- 8) Sebagai dokumen pesyaratan pembuatan Paspor
- 9) Sebagai dokumen persyaratan dalam pengurusan tunjangan keluarga
- 10) Sebagai dasar legelitas penentuan hubungan waris
- 11) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan beasiswa

- 12) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan pensiun pegawai
- 13) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan perkawinan
- 14) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan ibadah haji/umrah
- 15) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan pengkuan anak
- 16) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan pengangkatan anak/adopsi

c. Persyaratan pembuatan akta kelahiran

Berdasarkan Presiden Republik Indonesia (2018:11), telah menjelaskan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu dalam membuat akta kelahiran WNI yaitu dijelaskan seperti berikut ini:

- 1) Secara umum, persyaratan yang harus dipenuhi terdiri dari:
  - a) surat keterangan kelahiran;
  - b) buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah;
  - c) KK; dan
  - d) KTP-el.
- 2) Anak yang baru lahir atau baru ditemukan dan tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya, maka persyaratan yang harus dipenuhi berupa harus tersedianya berita acara dari kepolisian dan memenuhi persyaratan surat pernyataan tanggung jawab mutlak kebenaran data kelahiran dengan 2 (dua) orang saksi.
- 3) Anak yang bertempat tinggal di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang sedang berkunjung ke Indonesia Persyaratan yang harus dipenuhi berupa:
  - a) surat keterangan kelahiran;

- b) buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti nikah/perkawinan lainnya; dan
  - c) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dan/atau Dokumen Perjalanan orang tua; atau surat keterangan pindah luar negeri.
- 4) Orang Asing, maka persyaratan yang harus dipenuhi berupa:
- a) surat keterangan kelahiran;
  - b) Dokumen Perjalanan; dan
  - c) KTP-el atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan.
- 5) Lahir mati, maka persyaratan yang harus dipenuhi yaitu adanya surat keterangan lahir mati; atau pernyataan dari orang tua kandung atau wali bagi yang tidak memiliki surat keterangan lahir mati.

d. Prosedur pembuatan akta kelahiran

Menurut Presiden Republik Indonesia (2006:16) dan Presiden Republik Indonesia (2013:11), terkait prosedur pembuatan akta kelahiran telah dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pencatatan kelahiran di Indonesia , prosedur yang dapat dilakukan yaitu:
- a) Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.

- b) Berdasarkan laporan tersebut, Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.
- 2) Pencatatan kelahiran di luar Wilayah Republik Indonesia, maka prosedur yang dilakukan yaitu:
- a) Kelahiran Warga Negara Indonesia di luar wilayah Republik Indonesia wajib dicatatkan pada instansi yang berwenang di negara setempat dan dilaporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia
  - b) Apabila negara setempat tidak menyelenggarakan pencatatan kelahiran bagi orang asing, pencatatan dilakukan pada Perwakilan Republik Indonesia setempat
  - c) Perwakilan Republik Indonesia mencatat peristiwa kelahiran dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran
  - d) Kemudian pencatatan kelahiran tersebut dilaporkan kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak Warga Negara Indonesia yang bersangkutan kembali ke Indonesia.

### 1.1.3 Akta kematian

#### a. Pengertian akta kematian

Warga negara Indonesia merupakan orang – orang yang telah diakui secara hukum dan mendapatkan perlindungan hukum dari negara Indonesia. Pengakuan tersebut dilakukan terhadap peristiwa penting dalam kehidupan warga negara indonesia. Salah satu peristiwa penting yang dimaksud yaitu peristiwa kematian yang perlu dilakukan pencatatan di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil. Pencatatan yang dimaksud berupa pencatatan dalam bentuk akta kematian. Menurut Lindriati, Suntoro dan Pitoewas (2017:8) menjelaskan bahwa “akta kematian merupakan akta yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkaitan dengan meninggalnya seseorang”. Setiap kematian warga negara Indonesia wajib segera dilaporkan oleh rukun tetangga ke instansi pelaksana setempat yang kemudian akan dijadikan dasar dalam pencatatan sipil warga negara tersebut dalam bentuk akta kematian (Presiden Republik Indonesia, 2013:12). Pencatatan kematian juga dijelaskan sebagai suatu kegiatan pencatatan seseorang dalam register di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pengelolaan data kependudukan (Nurachmad, 2018:59). Kegunaan dari dibuatnya akta kematian dapat digunakan sebagai persyaratan pengurusan pembagian warisan, persyaratan menikah bagi janda/duda, pengurusan pensiunan ahli warisnya, uang duka, tunjangan kecelakaan, taspen, asuransi dan lain sebagainya, serta berguna bagi pemerintah untuk menghitung statistik peristiwa kematian guna pemantauan penyebab kematian, umur harapan hidup, serta penetapan kebijakan pembangunan lainnya (K. and Lituhayu, 2017:3). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka akta kematian dapat didefinisikan sebagai suatu pencatatan mengenai data kematian seseorang guna dijadikan pedoman dalam kegiatan administrasi kependudukan secara legal.

#### b. Manfaat kepemilikan akta kematian

Akta kematian merupakan akta yang berisi catatan data kematian seseorang yang perlu dibuat bagi masyarakat yang sudah meninggal. Proses pembuatannya tentu perlu adanya laporan dari pihak keluarga kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat guna ketertiban administrasi kependudukan. Pentingnya membuat akta kematian karena dapat bermanfaat dalam proses administrasi kependudukan lainnya dan dapat membantu dalam proses pengurusan kepentingan menentukan ahli waris dari keluarga yang bersangkutan guna pembagian harta warisan, juga dapat memberi arah ke pengadilan secara otentik dari dasar hukum yang berlaku di Indonesia (Katili, 2017:16). Akta kematian selain dimanfaatkan untuk kepentingan penentuan ahli waris, juga dapat dimanfaatkan oleh janda atau duda yang akan menikah lagi, pengurusan pensiunan, tunjangan kecelakaan, taspen seseorang yang meninggal tersebut, serta dapat dimanfaatkan untuk statistic data pemerintahan guna pemantauan penyebab kematian dan umur harapan hidup masyarakat lainnya (K dan Lituhayu, 2017:3).

#### c. Persyaratan pembuatan akta kematian

Berdasarkan Presiden Republik Indonesia (2018:15) menjelaskan terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan akta kematian, yang terdiri dari:

- 1) Secara umum, persyaratan yang harus dilengkapi terdiri dari:
  - a) Surat kematian, dari: dokter atau kepala desa/lurah surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas



identitasnya, salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, surat pernyataan dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, dan surat keterangan kematian dari Perwakilan Republik Indonesia bagi Penduduk yang kematiannya di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

b) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan Penduduk atau Dokumen Perjalanan bagi Orang Asing.

2) Akta kematian di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka kegiatan pencatatan kematian dilakukan pada instansi yang berwenang di negara setempat dengan wajib melaporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia dengan persyaratan:

a) kutipan akta kematian/bukti pencatatan kematian dari negara setempat

b) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan

c) surat keterangan yang menunjukkan domisili atau surat keterangan pindah luar negeri

d. Prosedur pembuatan akta kematian

Berkaitan dengan prosedur pembuatan akta kematian, maka prosedur yang dapat dilakukan dibagi menjadi dua yaitu prosedur pembuatan akta kematian

di Indonesia dan di luar Wilayah Republik Indonesia yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Prosedur pembuatan akta kematian di Indonesia, berdasarkan Presiden Republik Indonesia (2013:12) menjelaskan bahwa prosedur yang dilakukan untuk membuat akta kematian terdiri dari:
  - a) Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga di domisili Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian
  - b) Berdasarkan laporan tersebut, maka Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kematian dan menerbitkan Kutipan Akta Kematian.
  - c) Jika terjadi ketidakjelasan keberadaan seseorang karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, pencatatan oleh Pejabat Pencatatan Sipil baru dilakukan setelah adanya penetapan pengadilan berdasarkan keterangan dari kepolisian.
- 2) Prosedur pembuatan akta kematian di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dilakukan dengan berdasar pada Presiden Republik Indonesia (2006:24) yang menjelaskan bahwa:
  - a) Kematian Warga Negara Indonesia di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili keluarganya kepada Perwakilan Republik Indonesia dan wajib dicatatkan kepada instansi yang berwenang di negara setempat paling lambat 7 (tujuh) hari setelah kematian.

- b) Pencatatan kematian dilakukan oleh Perwakilan Republik Indonesia
- c) Pernyataan kematian karena hilang maka pencatatannya dilakukan oleh Instansi Pelaksana di negara setempat dan Perwakilan Republik Indonesia setempat
- d) Kematian seseorang Warga Negara Indonesia yang tidak jelas identitasnya, maka pernyataan dan pencatatan dilakukan oleh Instansi Pelaksana di negara setempat dan Perwakilan Republik Indonesia setempat

#### 1.1.4 Kualitas pelayanan

##### a. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kualitas dapat diartikan sebagai taraf baik atau buruknya sesuatu yang dinilai berdasarkan perspektif masing-masing individu. Kualitas dapat dinilai pada baik atau buruknya produk dan jasa. Kualitas pada jasa dapat berupa kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dianggap berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan individu atau bahkan masyarakat pada bidang tertentu sehingga memberikan kepuasan bagi individu atau masyarakat tersebut (Hardiyansyah, 2018:68). Menurut Kotler (1997) *dalam* Hardiyansyah (2018:67) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan sifat dari suatu pelayanan berupa sifat mampu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pemohon baik kebutuhan yang tampak ataupun yang tersirat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilakukan oleh suatu satuan organisasi dengan memberikan pelayanan berupa jasa

kepada masyarakat sebagai pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri (Santoso, 2017:29). Standar pelayanan yang digunakan sebagai acuan terhadap pelayanan sehingga dapat dikatakan berkualitas yaitu seperti pelayanan diberikan dengan biaya lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, dan ramah sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan (Santy dan Suryaningsih, 2012:7). Berdasarkan hal tersebut, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian baik atau buruknya sesuatu hal yang dalam hal ini berupa pelayanan yang diberikan oleh satuan organisasi kepada masyarakat sebagai pelanggan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut sehingga memberikan kepuasan karena sesuai dengan harapannya, dan kualitas ini bersifat relatif, yaitu tergantung pada setiap perspektif masing – masing individu.

#### b. Indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan setiap individu memiliki perspektif yang berbeda – beda untuk menilai pelayanan tersebut. Untuk mengetahui, sejauh mana kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan, maka dapat dibandingkan dengan berdasarkan indikator sebagai ukuran dalam menentukan suatu pelayanan berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2018:57) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diidentifikasi berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan yang biasa dikenal dengan sebutan *SERVQUAL* (*Service*

*quality*). Lima indikator kualitas pelayanan atau *SERVQUAL* tersebut terdiri dari:

- 1) *Tangible* yaitu bukti fisik atau berwujud atau tampak. Maksud dari indikator ini yaitu menilai baik atau buruknya suatu pelayanan berdasarkan petugas dari segi penampilan dan sikap ketika memberikan pelayanan, ada atau tidaknya fasilitas fisik, peralatan, dan fasilitas komunikasi yang membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Indikator ini dapat dinilai oleh masyarakat terhadap macam fasilitas yang berwujud yang digunakan untuk memberikan pelayanan tersebut (Rizaldy, Sastrio dan Patunrangi, 2020:60).
- 2) *Reliability* disebut juga dengan kehandalan yang berarti kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan akurat. Indikator *reliability* ini dapat digunakan dengan memperhatikan subindikatornya seperti kecermatan, kemampuan dan keahlian petugas memberikan pelayanan dengan menggunakan fasilitas yang telah disediakan dan berpedoman pada peraturan yang jelas.
- 3) *Responsiveness* dikenal dengan respon atau daya tanggap pemberi layanan atau suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai kebutuhan yang diharapkan dan diinginkan pelanggan itu sendiri. Indikator *responsiveness* ini dapat diukur berdasarkan respon yang diberikan oleh pemberi layanan kepada pelanggan dengan cepat, tepat, cermat, dan tepat.

- 4) *Assurance* dikenal dengan jaminan dan kepastian untuk memberikan rasa percaya dari pelanggan terhadap petugas mengenai pelayanan yang akan diberikan sesuai kebutuhan pelanggan itu sendiri (Rizaldy, Sastrio dan Patunrangi, 2020:64). Indikator *assurance* dapat ditinjau dari segi jaminan waktu, biaya, dan legalitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan (Zeithaml, 1990 dalam Hardiyansyah, 2018:64).
- 5) *Empathy* merupakan sikap perhatian dengan rasa empati dari petugas kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan terkait kebutuhan pelanggan tersebut. Indikator *empathy* terdiri dari subindikator sikap ramah dan sopan santun petugas, sikap lebih mengutamakan kepentingan pelanggan daripada kepentingan sendiri.

## 1.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan judul penelitian yang peneliti gunakan, maka rekapan hasil penelitian terdahulu yang disertai dengan persamaan dan perbedaannya dapat dijabarkan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan Penelitian	
			Persamaan	Perbedaan
1.	K., N. A. dan Lituhayu, D. (2017) 'Implementasi Program	Implementasi program pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota	Pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kematian yang	Perbedaan dengan penelitian yaitu tidak menganalisis

	<p>Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil', <i>Journal of Public Policy and Management Review</i>, 6(3), pp. 27-39.</p>	<p>Semarang mencapai 20,60% dari target 100% pada tahun 2015. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dibagi menjadi 2 faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung implementasi program pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang didukung oleh regulasi yang jelas dan mudah dipahami, pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya akta kematian semakin baik, adanya pengadaan fasilitas fisik seperti mobil keliling untuk pelayanan, dan syarat pembuatan semakin dipermudah, bebas biaya, dan pembuatannya cepat. Sedangkan faktor yang menghambat berupa sikap masyarakat sebagian besar masih acuh, sosialisasi yang belum maksimal, masih ditemukan kecurangan dalam pelaksanaannya, dan kurangnya jumlah sumber daya manusia di bidang pencatatan akta kematian.</p>	<p>dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat.</p>	<p>pelaksanaan akta kelahiran dan tidak menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan indikator kualitas pelayanan.</p>
--	---	---	---	---

2.	Meirinawati dan Zulmanda, C. A. (2018) 'Kualitas Pelayanan E-Lampid (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta kelahiran dan Kematian)', <i>Jurnal Publika</i> , 6(3), p. 7 halaman.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memberikan pelayanan yang cepat dan pelayanan yang baik untuk mendapatkan pelayananan berkualitas. Namun dalam pelaksanaannya masih memiliki kekurangan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian yaitu yang pertama fasilitas sarana dan prasarana pembuatan akta kelahiran dan kematian menggunakan E-Lampid, yang kedua kurangnya keakuratan layanan, dan yang terakhir dalam daya tanggap yang masih kurang atau tidak ramah	Menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian.	Kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik yaitu <i>E-lampid</i> (elektronik lahir, mati, pindah, dan datang).
3.	Efendi, M. dan Iqbal, M. M. (2018) 'Faktor Penghambat dan Pendukung Pembuatan Akta Kematian (Studi di Dispendukcapil Kabupaten Malang)', <i>Jl_MILD</i> , X(1), pp. 20–29.	Pelaksanaan pembuatan akta kematian di Dispendukcapil Kabupaten Malang dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat yang didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan (RATER). Faktor yang mendukung pelaksanaan pembuatan akta kematian tersebut yaitu petugas <i>account officer</i> yang loyal	Pelaksanaan pembuatan akta kematian dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat yang didasarkan pada lima dimensi mutu kualitas pelayanan.	Perbedaannya yaitu tidak menganalisis pelaksanaan pembuatan akta kelahiran.

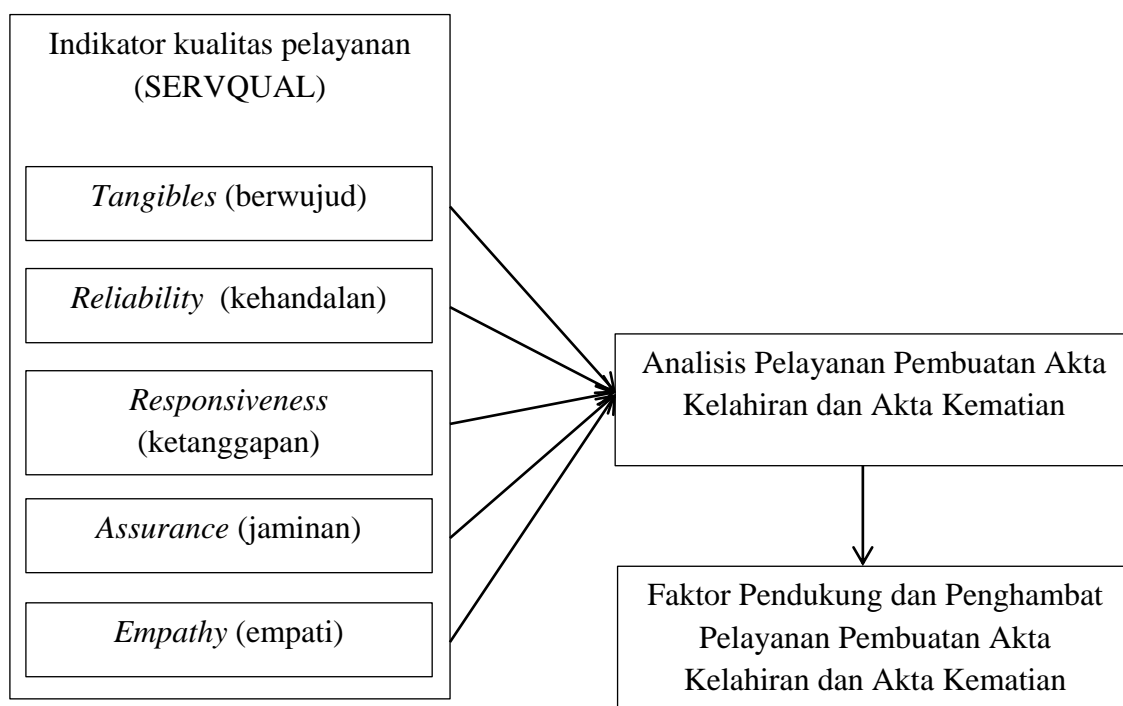


		<p>terhadap Dispendukcapil Kabupaten Malang, adanya aplikasi SIAK, terjadinya interaksi sosial antara petugas dengan masyarakat, serta penampilan dan perlengkapan yang baik dalam pelayanan pembuatan akta kematian. Sedangkan faktor penghambat berupa kendala cuaca buruk karena pelayanan dilakukan di lapangan langsung dengan masyarakat, manajemen waktu yang kurang maksimal, dan konsistensi dari petugas <i>account officer</i>.</p>		
4.	<p>Rizaldy, F., Sastrio dan Patunrangi, H. A. (2020) 'Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu', <i>Jurnal Katalogis</i>, 8(1), pp. 58–68.</p>	<p>Kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Sulawesi Tengah berdasarkan dimensi <i>tangibles</i> masih sangat jauh karena masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana, berdasarkan dimensi <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, dan <i>assurance</i> pelayanan pembuatan akta kematian sudah berjalan dengan maksimal, serta berdasarkan dimensi <i>empathy</i> belum berjalan dengan</p>	<p>Menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kematian yang didasarkan pada lima dimensi mutu kualitas pelayanan.</p>	<p>Tidak teridentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian.</p>

		maksimal.		
5.	<p>Abror, M. D. dan Hidayah, L. (2021) 'Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari', <i>Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial</i>, 5(2), pp. 167–180.</p>	<p>Berdasarkan indikator kualitas pelayanan, pembuatan akta kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari masih terdapat yang belum terpenuhi, yaitu pada indikator tangible yang masih belum tersedia secara lengkap mengenai fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, ruan tunggu, pengeras suara, dan lain – lain. Belum terpenuhinya indikator kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh faktor masyarakat berupa anggapan masyarakat mengenai jaminan waktu yang diberikan pegawai selalu terlambat , padahal masyarakat tersebut yang masih kurang menyadari mengenai persyaratan administratif yang harus dipenuhi terlebih dahulu dan faktor sarana prasarana seperti ruang tunggu yang kurang baik dan belum terdapat pengeras suara sehingga masyarakat merasa kurang nyaman.</p>	<p>Analisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran berdasarkan indikator kualitas pelayanan seperti <i>tangible, responsiveness, reliability, assurance,</i> dan <i>empathy.</i></p>	<p>Tidak teridentifikasi kualitas pelayanan pembuatan akta kematian dan analisis faktor pendukung dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian</p>

### 1.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu model pemikiran mengenai hubungan antara teori dengan faktor – faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2013:60). Kerangka berpikir menggambarkan hasil pemikiran peneliti secara konseptual mengenai pengembangan terhadap teori yang digunakan. Berdasarkan pemikiran yang berlandaskan pada landasan teori yang digunakan, maka kerangka berpikir dari penelitian ini digambarkan seperti berikut ini:



Gambar 1 : Kerangka Berpikir

Sumber: Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2018:57)

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo dianalisis berdasarkan indikator SERVQUAL yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berdasarkan hal tersebut, maka akan diidentifikasi indikator yang termasuk pada faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2018:54), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tolok ukur dari suatu pelayanan yang menunjukkan baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Baik buruknya suatu pelayanan tersebut dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi yang dijadikan indikator kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, yaitu:

#### 1.3.1 *Tangible* (berwujud/bukti langsung)

*Tangible* merupakan indikator kualitas pelayanan yang berupa bentuk fisik atau bersifat wujud/nampak seperti fasilitas fisik, penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan bagi masyarakat, dan sikap petugas yang nampak secara langsung dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.

#### 1.3.2 *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* merupakan indikator dari kualitas pelayanan yang menjadi acuan untuk menilai kehandalan petugas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. *Reliability* yang dimaksud yaitu seperti kecermatan petugas dalam menggunakan fasilitas yang tersedia untuk memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

### 1.3.3 *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang berfokus pada respon seperti daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan. *Responsiveness* yang dimaksud dapat berupa respon petugas secara cepat, tepat, cermat, dan dapat menjawab semua keluhan masyarakat yang menjadi hambatannya mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.

### 1.3.4 *Assurance* (jaminan)

*Assurance* dimaksudkan sebagai bentuk jaminan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Bentuk jaminan (*assurance*) yang dimaksudkan yaitu seperti jaminan waktu penyelesaian yang tepat waktu, jaminan mengenai kepastian biaya yang harus dibayarkan dan jaminan legalitas pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.

### 1.3.5 *Empathy* (empati)

*Empathy* merupakan indikator kualitas pelayanan yang berkaitan dengan perhatian petugas kepada masyarakat yang akan membuat akta kelahiran dan akta kematian. Indikator *empathy* dapat berupa perhatian kepada masyarakat dengan bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan, mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan daripada kepentingan pribadi, dan dapat berupa komunikasi yang baik antara petugas dengan masyarakat yang akan membuat akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.