

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju good governance, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan

yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya (Mahmudi, 2005:229). Namun saat ini, pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input) maupun keluaran (output). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat (Siagian, 1987:76).

Selain itu, efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kata efektivitas itu sendiri, memiliki unsur- unsur yang menjadi perhatian kepada masyarakat. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam

berbagai hal, yakni dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif berarti menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya serta penggunaan sumber daya ataupun output yang minimal dalam mencapai hasil kerja yang maksimal. Hal ini selalu diharapkan tidak hanya di pusat swasta, tetapi juga pada semua tingkat pemerintahan baik itu dari pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif.

Menurut Ratminto dan Atik (2005:19) efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ada, namun masih ada saja publik yang kurang merespon akan hal ini karena tidak diharapkan oleh publik, yakni dari segi biaya masih banyak calo-calo yang berdatangan dalam proses pelayanan, sehingga anggapan masyarakat bahwa melakukan proses pelayanan itu membayar padahal sebenarnya gratis. Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena perlunya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam hal pemenuhan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mungkin mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan. Walaupun anggaran rutin dan pembangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini semakin membengkak, namun kenyataannya masyarakat selalu merasa belum puas terhadap kualitas jasa maupun barang yang telah diberikan oleh instansi, padahal kata pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha ataupun kegiatan yang bersifat jasa.

Begitu juga di dalam konteks penyelenggaraan otonomi daerah, yang menjadi sasaran pembangunan adalah masyarakat bangsa. Salah satu instrumen pembangunan yang merupakan hak khusus yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat adalah layanan publik. Masyarakat berhak atas berbagai layanan yang harus diberikan oleh pemerintah karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, atau dengan kata lain pemerintah berkewajiban penuh untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya. Salah satu rangkaian kegiatan dalam administrasi kependudukan yaitu proses pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan kepada penduduk atau masyarakat atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting hal ini tercantum dalam Perda Kabupaten Subang No.3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang melakukan pelayanan seperti pembuatan Akta kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga,

Kartu Tanda Penduduk, dan lain lain. Penelitian yang dilaksanakan penulis hanya pada salah satu pencatatan peristiwa penting yaitu mengenai Akta Kelahiran.

Akta kelahiran sebagai salah satu jenis peristiwa penting merupakan bagian dari Pencatatan Sipil adalah pengakuan Negara atas eksistensi dan hak sipil seorang anak meliputi nama, asal usul dan kewarganegaraan. Output dari akta kelahiran ini meliputi perlindungan dan kepastian hukum bagi anak berupa kutipan kelahiran dan register. Sebenarnya sasaran dari Akta Kelahiran adalah anak yang baru lahir.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa anak yang lahir adalah aset bangsa yang harus dilindungi oleh negara. Sejak lahir, mereka mempunyai hak-hak anak yang harus dipenuhi sesuai dengan keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 Tentang Pengesahan *Convention On The Rights Of The Child* (Konvensi Tentang Hak Anak).

Hak-hak anak tersebut meliputi hak untuk bermain, berekspresi, memperoleh pendidikan yang baik, memiliki kehidupan yang layak, dan juga hak untuk mendapatkan nama dan identitas ( Akta Kelahiran) seperti tercantum dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak.

Mengapa setiap anak harus memiliki Akta Kelahiran? Mengapa itu begitu Penting? Akta kelahiran bisa membantu anak-anak tersebut untuk mendapatkan hak-hak kewarganegaraan mereka yang lain, seperti mendapatkan bantuan pendidikan (beasiswa), E-KTP, pekerjaan, jaminan asuransi kesehatan, hak waris dan lain sebagainya.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan hasil laporan tahunan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dinilai belum efektif dan

optimal, khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran. Berdasarkan data yang saya dapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa target dan realisasi pembuatan Akta Kelahiran masih belum efektif, hal ini terbukti dilihat dalam kepemilikan akta kelahiran per 1000 kelahiran anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dalam beberapa tahun sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Kepemilikan Akta Kelahiran Per 1000 Kelahiran Anak Usia 0 Sampai 18 Tahun Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang**

SASARAN	TAHUN	TARGET	REALISASI	KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN
Meningkatnya kepemilikan Akta Kelahiran per 1000 kelahiran	2014	100%	49,88 %	499 Anak
Meningkatnya kepemilikan Akta Kelahiran per 1000 kelahiran	2015	100%	62,81 %	628 Anak
Meningkatnya kepemilikan Akta Kelahiran per 1000 kelahiran	2016	75%	57,13	571 Anak
Meningkatnya kepemilikan Akta Kelahiran per 1000 kelahiran	2017	75%	65,13	651 Anak

*Sumber: Lakip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Berdasarkan data kepemilikan akta kelahiran per 1000 kelahiran anak usia 0 sampai 18 tahun terjadi penurunan dan peningkatan tetapi dalam empat tahun terakhir dari 2014 sampai 2017 belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

Dapat dilihat di tahun 2014 kepemilikan akta kelahiran per 1000 kelahiran anak usia 0 sampai 18 tahun tidak sesuai dengan harapan karena belum mencapai target yang telah ditetapkan. Ketika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang menargetkan 100% anak usia 0 sampai 18 Tahun diwajibkan untuk membuat Akta Kelahiran namun pada kenyataannya hanya sebesar 49,88% yang artinya hanya 499 anak usia 0 sampai 18 tahun yang telah membuat Akta Kelahiran.

Kemudian di tahun 2015 masih belum mencapai target 100% karena dalam realisasinya anak usia 0 sampai 18 tahun yang membuat Akta Kelahiran hanya 62,81% yang berarti hanya 628 anak yang telah membuat akta kelahiran. Hal ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat khususnya para orangtua untuk membuat Akta Kelahiran anak sangat rendah. Begitu pula ditahun 2016 dapat kita lihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurunkan target dari 100% menjadi 75% namun pada kenyatannya setelah diturunkan realisasinya hanya mendapat 57,13% yang berarti hanya 571 anak usia 0 sampai 18 tahun yang membuat Akta Kelahiran.

Kemudian dapat kita lihat bahwa kepemilikan Akta Kelahiran meningkat ditahun 2017 di bandingkan dengan tahun sebelumnya tetapi belum mencapai target 75% yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Realisasinya sebesar 65,13% atau 651 anak usia 0 sampai 18 tahun yang telah membuat akta kelahiran.

Kepemilikan Akta Kelahiran sangat penting untuk melindungi anak-anak dari upaya *eksploitasi* atau *trafficking*. Sadar akan hal tersebut Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang memiliki target 85% anak usia 0 sampai 18 Tahun harus sudah memiliki akta kelahiran di tahun 2018. Target 85% ini merupakan bagian dari Gerakan Sadar Administrasi Kependudukan yang ditetapkan secara nasional.

Diantara upaya untuk mewujudkan target tersebut adalah mempermudah orangtua mendapatkan Akta Kelahiran anaknya, serta pelayanan pembuatan Akta kelahiran secara gratis. Program tersebut dilakukan karena pemerintah berkomitmen agar setiap anak di Indonesia bisa mendapatkan hak kependudukannya sebagai warga negara Indonesia sepenuhnya. Dengan demikian, anak-anak menjadi individu yang berkualitas guna mendapatkan generasi Indonesia yang lebih baik. Adapun indikasi permasalahan yang penulis temukan adalah sebagai berikut:

1. Masih ditemukan keterlambatan dalam pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Berdasarkan *Standar Operating Procedure* (SOP), proses pembuatan akta kelahiran maksimal berlangsung selama 14 hari kerja, namun faktanya masih ditemukan keterlambatan proses pelayanan pembuatan akta kelahiran yang memakan waktu lebih dari 14 hari kerja. Tidak tepatnya waktu pembuatan Akta Kelahiran dikarenakan beberapa faktor baik itu dari pegawai pelayanan pembuatan Akta Kelahiran maupun dari masyarakat seperti kurang kesadaran dari masyarakat untuk membuat Akta Kelahiran Anak, banyak masyarakat yang menikah siri yang mengakibatkan pembuatan Akta Kelahiran Anak

tertunda, banyak masyarakat yang mengeluhkan jarak, waktu, biaya untuk ongkos mengurus Akta Kelahiran Anak.

2. Dalam proses pembuatan Akta Kelahiran masih ditemukan sejumlah kesalahan dalam mencantumkan nama anak, nama orang tua, tempat lahir, tanggal lahir dan tahun lahir ke dalam register dan kutipan Akta Kelahiran baik itu disebabkan oleh kesalahan operator atau pemohon misalnya pemohon yang menitipkan ke bidan. seperti yang kita ketahui terkadang tulisan bidan terkadang suka tidak terbaca sehingga mengakibatkan kesalahan dalam penulisan nama di akta kelahiran, kemudian di zaman sekarang penulisan nama anak susah dan panjang sehingga terdapat kesalahan didalam penulisan akta kelahiran. Oleh sebab itu ketelitian dari petugas sangat sangat penting karena jika terjadi kesalahan mengharuskan masyarakat datang kembali untuk memperbaiki Akta Kelahiran butuh waktu untuk memperbaikinya.
3. Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang belum memadai hal ini dapat dibuktikan dari kurangnya fasilitas seperti halnya tempat duduk sehingga mengakibatkan banyak masyarakat yang berdiri selain itu belum dilengkapi dengan pengeras suara sehingga masyarakat yang dipanggil tidak mendengar.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran anak usia 0 sampai 18 tahun diantaranya pertama, meningkatkan kesadaran masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi mengenai akta kelahiran ke desa-desa, kedua kendala untuk yang menikah siri dengan adanya peraturan menteri dalam negeri 09 tahun 2016

bahwa yang tidak memiliki akta kelahiran bisa muncul nama bapanya tapi dengan PRASA (Pencatatan tambahan), ketiga untuk mengatasi masalah jarak, waktu, biaya dengan membentuk UPTD-UPTD (Unit Pelaksana Daerah) di tujuh kecamatan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Rangka Pemenuhan Identitas Anak Usia 0 Sampai 18 Tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dijabarkan pada fokus penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.
2. Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.
3. Kendala dan upaya dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

### **C. Rumusan Masalah**

Mengacu pada uraian latar belakang dan fokus penelitian di atas, maka penulis menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang?
3. Apa kendala dan upaya dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang?

### **D. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.
2. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

3. Untuk mengkaji kendala dan upaya dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

## **E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menggolongkan manfaat penelitian ini menjadi dua, yakni secara teoritis dan praktis.

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini ditujukan untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan secara relevan dengan permasalahan-permasalahan pelayanan pembuatan akta kelahiran..

### **2. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis bagi pihak yang terkait diantaranya:

#### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan salah satu cara bagi peneliti untuk menerapkan berbagai ilmu pengetahuan yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan kelas.

#### **b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang**

1. Memberikan gambaran pelayanan pembuatan akta kelahiran anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten subang dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun.

2. Memberikan gambaran efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten subang dalam rangka pemenuhan identitas anak usia 0 sampai 18 tahun.
3. Memberikan masukan terkait upaya yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam meningkatkan Pelayanan pembuatan akta kelahiran anak usia 0 sampai 18 tahun.

c. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membuat akta kelahiran. Karena Akta Kelahiran sangat penting bagi identitas seseorang warga negara walaupun baru dilahirkan sekalipun.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Sebagian besar pelaksanaan pelayanan mempunyai sifat antar sektor yang pelaksanaannya melibatkan lebih dari satu instansi pemerintah baik pemerintah kota maupun pemerintah daerah termasuk didalamnya kecamatan dan ataupun kelurahan. Keberhasilan pelaksanaan terhadap masyarakat yang demikian itu, pada tingkat dominan ditentukan oleh kerjasama yang baik diantara instansi yang bersangkutan, dimana efektivitas dalam pelayanan memainkan peranan yang penting.

Dalam hal ini salah satu instansi di Kabupaten Subang yang melaksanakan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setiap masyarakat berhak untuk menerima pelayanan yang baik khususnya dalam pembuatan akta kelahiran. Melihat pesatnya pertumbuhan di Indonesia khususnya

Kabupaten Subang yang mengharuskan tertibnya pencatatan administrasi, serta perubahan masyarakat saat ini mendorong perkembangan dan peningkatan dibidang jasa pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah.

Dalam penelitian ini, permasalahan yang diangkat adalah tentang pelayanan yang telah dilakukan dalam bentuk pembuatan akta kelahiran. Namun mengalami hambatan dalam proses pembuatannya, karena tidak sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam *Standar Operating Prosedur* (SOP) karena berbagai faktor, selain itu sering ditemukan kesalahan dalam memasukan data kedalam akta kelahiran baik itu kesalahan dari petugas operator atau pemohon, kemudian sarana dan prasarana yang kurang memadai

Untuk menciptakan efektivitas pelayanan publik yang baik didalam organisasi ataupun instansi maka perlu dilakukan landasan pelaksanaan efektivitas pelayanan publik dengan mengikuti cara-cara pengukuran efektivitas pelayanan publik sebagaimana mestinya sesuai harapan yang telah diinginkan.

Ada tiga komponen penting cara pengukuran yang dapat digunakan untuk mencapai keberhasilan efektivitas pelayanan publik menurut Sondang P. Siagian adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktor waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang keorang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang

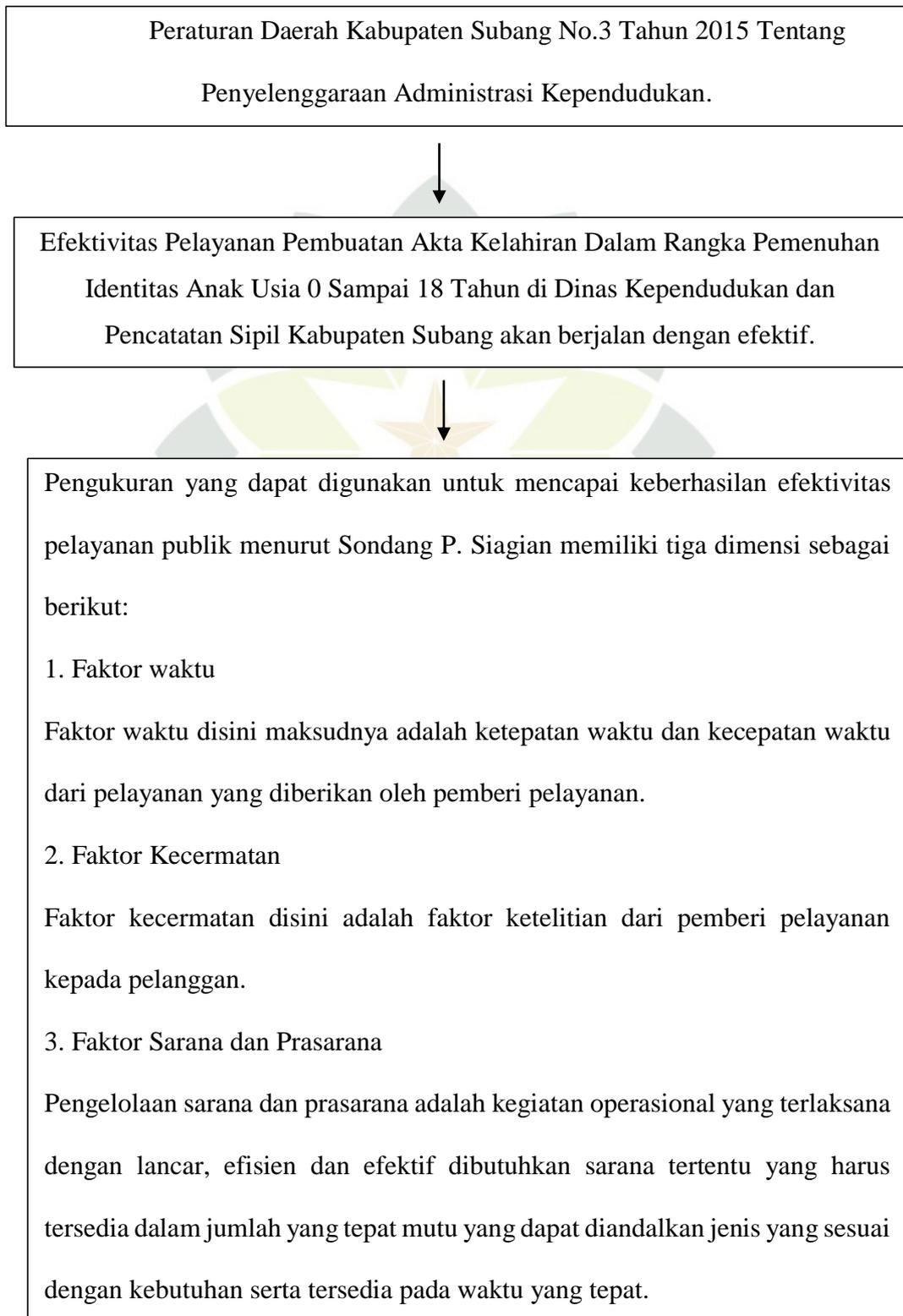
demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas pelayanan.

## 2. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas dalam memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

## 3. Faktor Sarana dan Prasarana

Pengelolaan sarana dan prasarana adalah kegiatan operasional yang terlaksana dengan lancar, efisien dan efektif dibutuhkan sarana tertentu yang harus tersedia dalam jumlah yang tepat mutu yang dapat diandalkan jenis yang sesuai dengan kebutuhan serta tersedia pada waktu yang tepat.



**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran Penelitian**

### **G. Proposisi**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mengemukakan proposisi sebagai berikut: “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Rangka Pemenuhan Identitas Anak Usia 0 Sampai 18 Tahun di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang” dapat dikatakan berjalan efektif apabila didasarkan tiga dimensi pengukuran keberhasilan efektivitas pelayanan publik, yaitu Faktor waktu, Faktor kecermatan dan Faktor Sarana dan Prasarana.

