

**PELAYANAN PRIMA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN MELALUI
PROGRAM SAKERA MESEM DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI
KABUPATEN SAMPANG
(Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur)**

Tri Dewi Kartini

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
tridewikartini21@gmail.com;

Rachmawati Novaria

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nova@untag-sby.ac.id;

Indah Murti

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endah@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang merupakan salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Sampang. Dispendukcapil Kabupaten Sampang merupakan instansi pemerintah yang berfungsi untuk melayani masyarakat di bidang pelayanan publik, Dispendukcapil Kabupaten Sampang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata kepada seluruh masyarakat di Kabupaten Sampang. Dispendukcapil Kabupaten Sampang sebagai pemerintah daerah yang menangani proses administrasi kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan jarak antara kecamatan dengan kantor Dispendukcapil menjadi salah satu faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan program Sakera Mesem Dispendukcapil dapat meningkatkan pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Sampang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti ingin meneliti bagaimana pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Sakera dan ingin melihat kepuasan masyarakat sampang dengan menggunakan teori pelayanan prima yaitu Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*attention*), Tanggung jawab (*accountability*).

Kata kunci: *Dispendukcapil, Akta Kelahiran, Pelayanan Prima*

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration of Sampang Regency is one of the government agencies in Sampang Regency. The Dispendukcapil of Sampang Regency is a government agency that functions to serve the community in the field of public services, the Dispendukcapil of Sampang Regency is required to be able to provide quality and equitable services to all people in Sampang Regency. The Dispendukcapil of Sampang Regency is the regional government that handles the population administration process, especially making birth certificates. The lack of public awareness of the importance of having a birth certificate and the distance between the sub-district and the Dispendukcapil office is one of the factors that the community considers when processing population documents. With the Sakera Mesem Dispendukcapil program, it can improve excellent service in making birth certificates in Sampang Regency. This research uses descriptive research with a qualitative approach. Researchers want to examine how services are made in making birth certificates through the Sakera Program and want to see the satisfaction of the Sampang community by using excellent service theory, namely Ability, Attitude, Appearance, Attention, Accountability.

Keywords: *Dispendukcapil, Birth Certificate, Excellent Service*

A. PENDAHULUAN

Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dipergunakan untuk memberikan pengaruh terhadap tatanan perilaku manusia untuk dilakukannya. Pemerintah adalah badan publik yang bertugas melayani masyarakat dan mempunyai tanggung jawab untuk menawarkan layanan terbaik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan yang terbaik, berkualitas, dan tingkat tinggi menjadi fokus utama bagi setiap badan publik. Oleh karena itu, harapan untuk mendapatkan layanan yang baik kini bergantung pada badan pemerintah. Layanan yang baik pada masyarakat dapat dicapai dengan cara memberikan layanan terbaik, memuaskan pelanggan, dan mampu mewujudkan tata kelola yang baik. Adanya layanan yang berkualitas dapat mendorong masyarakat untuk menjalin hubungan dengan instansi yang memberikan layanan. Proses pelayanan, yang pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan, berlangsung secara teratur dan berkesinambungan dan mencakup seluruh kehidupan organisasi di perusahaan. Proses ini dilakukan untuk saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan.

Sesuai dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang mengatur dan mengatur penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penduduk Indonesia terdiri dari orang asing dan warga negara Indonesia. Semua warga negara berhak atas pelayanan administrasi kependudukan, termasuk keyakinan hukum tentang kepemilikan dokumen daftar kependudukan, informasi tentang daftar kependudukan, dan hasil daftar

kependudukan. Secara garis besar, Selain mengatur hak dan kewajiban penduduk, undang-undang ini memberikan kewenangan kepada lembaga dan lembaga pelaksana yang bertanggung jawab atas pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk.

Sampang adalah salah satu wilayah Pulau Madura. Ini adalah provinsi di Jawa Timur dengan luas 1.228,25 km² dan banyak penduduk. Pada Juni 2022, jumlah penduduk Kabupaten Sampang mencapai 950.430 jiwa yang tersebar di 14 kecamatan, 180 desa, dan 6 kelurahan. Penduduk yang terus bertambah akan menimbulkan banyak masalah jika tidak diatur dengan baik, termasuk masalah pendataan penduduk.

Pentingnya data kependudukan untuk mengetahui tentang semua hal-hal seperti populasi yang meningkat, tingkat pertumbuhan, dan mobilitas penduduk yang cepat. Dalam proses pembuatan kebijakan kependudukan, Data demografi juga diperlukan di masa depan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) adalah lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas masalah kependudukan di Kabupaten Sampang. Tugas utamanya adalah melakukan pendataan penduduk untuk mengetahui jumlah penduduk, tingkat kelahiran dan kematian, serta jumlah orang dari luar Kabupaten Sampang yang tiba di kota Sampang. Mereka juga berusaha memberikan layanan terbaik yang dapat diterima oleh masyarakat. Sudah lama diimpikan banyak orang di Indonesia untuk memiliki tata pemerintahan yang baik. Dengan tata pemerintahan yang lebih baik, pelayanan publik di Kabupaten Sampang, khususnya di Dispendukcapil, akan lebih baik. Masyarakat dan pemerintah akan bekerja sama untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Salah satu unsur administrasi yang saling berinteraksi adalah pelayanan publik. Jika pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, masyarakat akan secara langsung mendapatkan manfaatnya.

Dispendukcapil Kabupaten Sampang merupakan instansi pemerintah yang berfungsi untuk melayani masyarakat di bidang pelayanan publik, Dispendukcapil Kabupaten Sampang diuntut untuk memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas tinggi kepada seluruh penduduk Kabupaten Sampang.

Pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat menjadikan Dispendukcapil sebagai tempat tujuan masyarakat saat mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat mempertimbangkan untuk mengurus dokumen kependudukan karena jarak yang ada antara kecamatan dan kantor Dispendukcapil. Selain itu pengurusan dokumen kependudukan terkesan berbelit-belit, lama, mahal dan manfaat kepemilikan dokumen kependudukan belum dirasakan secara utuh oleh masyarakat juga menjadikan masyarakat pasif dalam mengurus dokumen kependudukan. Selain itu masyarakat harus meluangkan waktu, tenaga, biaya transportasi, meninggalkan pekerjaan, dan waktu penyelesaian dokumen lebih dari 1 x 24 jam.

Kelahiran adalah salah satu peristiwa penting yang masyarakat sering mengabaikan, banyak masyarakat khususnya orang tua yang masih menyepelekan dalam mengurus Akta Kelahiran. Negara bertanggung jawab untuk melindungi dan mengakui status penerbitan seorang anak, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2006 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan

Kepemilikan Akta Kelahiran. Peraturan ini bertujuan untuk mendorong instansi pelaksana yang berwenang dalam urusan kependudukan dan pencatatan untuk menerapkan percepatan kepemilikan akta kelahiran. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, orang harus melaporkan setiap kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari setelah kelahiran kepada instansi yang terkait.

Berawal dari rasa empati terhadap kondisi tersebut, maka Dinkes Kabupaten Sampang berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Sampang dengan pengembangan pelayanan publik melalui pelaksanaan program yang disebut SAKERA MESEM merupakan kolaborasi antara Dinkes Kabupaten Sampang dengan Pemerintah Desa yang didukung oleh Organisasi Perangkat Daerah dengan membentuk operator desa yang diberi kewenangan dan bertugas melayani pelayanan administrasi kependudukan di desa yang dibentuk oleh Surat Keputusan Bupati Sampang agar masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke kantor Dinkes Kabupaten Sampang untuk mengurus dokumen kependudukannya. Pemerintah Desa diberikan akses untuk menginput pelaporan kelahiran dan pelaporan kematian kemudian bisa mencetak secara mandiri dokumen kependudukan melalui operator desa maupun link email yang terkirim ke penduduk.

SAKERA MESEM (Satu Pintu Administrasi Kependudukan Rakyat Menjadi Sejahtera dan Membahagiakan) adalah program bidang tata kelola pemerintahan yang dilatarbelakangi pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan rasa empati terhadap masyarakat Kabupaten Sampang untuk mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat harus mendatangi Kantor Dinkes Kabupaten Sampang yang berada di Kota Sampang dengan jarak terjauh lebih dari 50 kilometer.

Selain itu persepsi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan masih terkesan sulit, berbelit-belit, lama, mahal dan manfaat memiliki dokumen kependudukan belum dirasakan secara utuh. Hal ini mendorong Dinkes Kabupaten Sampang berinisiatif untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui program SAKERA MESEM dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dengan pelayanan satu pintu melalui operator di 180 Desa dan 6 Kelurahan yang telah ditetapkan dengan Keputusan Bupati, mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat agar lebih mudah bagi masyarakat untuk mengelola dokumen kependudukan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.

Dengan kemudahan proses pemilikan dokumen masyarakat semakin tertarik untuk memiliki dokumen kependudukan karena prosesnya yang mudah. Kepemilikan akta kelahiran untuk penduduk yang berusia 18 tahun ke bawah pada tahun 2019 sebanyak 238.806 jiwa dari 273.997 atau 87,16% dan tahun 2020 sebanyak 256.630 jiwa dari 275.995 jiwa atau 92,98%.

Menurut surat keputusan Bupati Sampang nomor 188.45/650/KEP/434.012/2017 tentang pengangkatan petugas registrasi atau operator desa atau kelurahan di Kabupaten Sampang, serta surat keputusan nomor 470/440/434.206/2019 dari kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil

kabupaten Sampang yang membentuk pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sampang, bersama dengan beberapa pertimbangan di dalamnya

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan. Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (1960), mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya, Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (1960:4), mendefinisikan administrasi publik, adalah:

1. meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik
2. Koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah
3. Suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional.

Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1970:21) mendefinisikan administrasi publik adalah:

1. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan
2. Meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif dan serta hubungan di antara mereka
3. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik
4. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat
5. Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen adalah inti dari administrasi, manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2), manajemen pelayanan dapat di artikan yaitu suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk:

1. menyusun rencana
2. mengimplementasikan rencana
3. mengordinasikan dan menyelesaikan aktivitas – aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan

Manajemen publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam memberikan

pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2010) yaitu:

- a. **Transparansi**, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. **Kondisional**, yaitu pemberi pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Tidak diskriminatif (kesamaan hak)**, yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas dan buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Jenis – jenis pelayanan publik terdiri dari:

1. **Pelayanan Administrasi**
Pelayanan administrasi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan.
2. **Pelayanan Barang**
Sesuai dengan maknanya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja di bagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. **Pelayanan Jasa**
Begitupun dengan pelayanan jasa, bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, jasa pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi hingga jasa pengurusan pensiun.
4. **Pelayanan Regulatif**

elayanan regulatif adalah pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum dan kebijakan.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas akan menciptakan kepuasan kepada pengguna layanan atau masyarakat.

Indikator Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Menurut Atep Adya Barata dalam Priansa (2017:54) Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan agar bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Jenis – Jenis Pelayanan Prima:

Menurut Priansa (2017:62) Pelayanan prima terdapat beberapa jenis. Berikut beberapa jenis pelayanan prima yang pada dikenal pada umumnya, yaitu:

1. Pelayanan Prima Melalui Lisan

Pelayanan prima melalui lisan pada umumnya dilakukan oleh pegawai *front liner* organisasi publik yang pada umumnya mereka bersentuh langsung dengan publik eksternal organisasi publik. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui lisan adalah:

- a. Setiap pegawai perlu memahami filosofi penting dari pelayanan
- b. Setiap pegawai diberikan gambaran teknis, atau cara-cara praktis dalam menampilkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan prima melalui komunikasi lisan
- c. Setiap pegawai harus mampu memahami apa yang menjadi tanggung jawab serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup, sehingga dapat berperan baik dalam komunikasi lisan

- d. Perlu di kembangkan sikap yang penuh empati antar pegawai sehingga alur komunikasi lisan tumbuh dan berkembang.
2. Pelayanan Prima Melalui Tulisan
Pelayanan prima melalui tulisan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam kegiatan operasional organisasi publik. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui tulisan adalah:
 - a. Memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi publik
 - b. Menghindari pelanggan untuk bertanya kepada pegawai permasalahan yang menyita waktu
 - c. Mempermudah penyelesaian masalah
3. Pelayanan Prima Melalui Perbuatan
Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai – pegawai yang memiliki kompetensi teknis pada kegiatan operasional organisasi publik. Pelayanan ini mengkolaborasi pelayanan melalui lisan dan tulisan.
Ciri – ciri Pelayanan Prima menurut Priansa (2017:60) Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Terkait dengan hal tersebut, maka ciri terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut:
 1. Efektif
Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik.
 2. Efisien
Pelayanan yang diberikan organisasi publik harus efisien
 3. Sederhana
Prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan
 4. Kejelasan dan Kepastian
Mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai berikut:
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - d. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
 5. Keterbukaan
Proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
 6. Ketepatan Waktu
Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
 7. Responsif

Cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi publik yang dilayani

8. Adaptif

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan, keinginan, serta aspirasi publik yang dilayani yang senantiasa bersifat dinamis.

Pelayanan Prima

Menurut Priansa (2017:65) Pelayanan prima organisasi publik jika mampu dimplementasikan dengan baik akan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholders* organisasi publik. Kompetensi pelayanan prima terdiri dari enam (6) yaitu:

1. Kemampuan (Ability)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi public agar tercapai dengan optimal. Seorang pegawai organisasi publik yang professional akan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mengenai soft skills maupun hard skills pekerjaan di organisasi publik.

2. Sikap (Attitude)

Sikap terkait dengan perilaku pegawai organisasi publik ketika melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi publik. Pegawai organisasi publik harus bersikap dan berperilaku yang lugas dalam membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholders* organisasi publik.

3. Penampilan (Appearance)

Penampilan terkait dengan penampilan fisik maupun nonfisik dari pegawai organisasi publik. Seorang pegawai organisasi publik yang professional harus mampu berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik, sehingga mampu membangun hubungan jangka panjang.

4. Perhatian (Attention)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap *stakeholders* organisasi publik, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung.

5. Tindakan (Action)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh pegawai organisasi publik sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai dilaksanakan dengan filosofi pelayanan prima.

6. Tanggung Jawab (Accountability)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada *stakeholders* organisasi publik sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi terhadap organisasi publik.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum berbagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif, dengan jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data

primer dan sekunder. Menurut Nasir (2002:61) Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa da masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat seta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Didalam penelitian menetapkan fokus penelitian adalah hal yang penting, Penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Sakera Mesem yang di luncurkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sampang. Peneliti ingin meneliti bagaimana pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Sakera dan ingin melihat kepuasan masyarakat sampang dengan menggunakan teori pelayanan prima antara lain:

1. Kemampuan (*Ability*), yaitu sejauh mana kemampuan para pegawai Dispendukcapil dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.
2. Sikap (*Attitude*), yaitu bagaimana sikap yang diberikan pegawai Dispendukcapil dalam melayani masyarakat.
3. Penampilan (*Appearance*), yaitu bagaimana penampilan pegawai Dispendukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena penampilan harus di perhatikan dengan baik sebab akan berdampak pada pekerjaan yang sedang kita kerjakan. Dengan berpenampilan baik akan menumbuhkan rasa percaya diri dan memberikan kesan yang baik bagi para penerima layanan.
4. Perhatian (*attention*), yaitu sejauh mana perhatian atau kepedulian para pegawai Dispendukcapil dalam melayani mesyarakat.
5. Tindakan (*acrion*), yaitu bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pegawai Dispendukcapil apakah sudah professional dalam bekerja.
6. Tanggung jawab (*accountability*), yaitu seperti apa tanggung jawab yang di berikan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat penerima layanan.

Penelitian ini mengambil lokasi di Desa Jawik Kecamatan Tambakrejo Lokasi adalah tempat atau daerah yang menjadi objek penelitian dan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yang beralamat di Jl. Kusuma Bangsa No.17A, Pliyan, Tanggumong, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang, Jawa Timur 69216. Peneliti mengambil penelitian di tempat ini karena Kantor Dispendukcapil ini merupakan tempat saya megang selama kurang lebih 2 bulan lamanya sehingga saya sudah melihat pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di kantor Dispendukcapil tersebut. Saat ini Dispendukcapil sedang menjalankan sebuah program sakera mesem dalam bentuk pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat desa dan seluruh kelurahan yang ada di kabupaten sampang yang manjadi daya tarik saya untuk penelitian di kantor Dispendukcapil ini. Selain itu juga sesuai dengan isu dalam pembahasan atau permasalahan yang saya diangkat.

Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer

merupakan data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian ditempat. Data sekunder merupakan data yang diambil tidak secara langsung, melainkan melalui perantara (Purwastuti et al., 2020). Data primer diambil dari kegiatan wawancara langsung kepada masyarakat yang menerima layanan program Sakera Mesem. Sedangkan data sekunder berupa data penduduk Kabupaten Sampang, data kelahiran di Kabupaten Sampang.

Dalam penelitian ini menggunakan 3 metode yaitu dengan cara : observasi, dokumentasi dan wawancara. Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi langsung. Dalam pelaksanaan wawancara ini yang akan menjadi narasumber yaitu: Kepala Dinas, Masyarakat penerima layanan program sakera mesem sebanyak 10 orang. Metode wawancara juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber/orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga di dapat data informatik yang orientik.

Observasi merupakan suatu penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indera terutama mata terhadap kejadian yang berlangsung dan dapat di analisa pada waktu kejadian itu terjadi.

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu menggunakan teknik analisis data yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk lebih memperjelas alur kegiatan analisis data penelitian tersebut.

Pengumpulan data kualitatif dapat menggunakan berbagai cara. Data yang bersifat numerik dapat dikumpulkan dengan cara survei menggunakan kuesioner atau memanfaatkan data sekunder yang telah dikumpulkan pihak lain. Peneliti dapat juga mengumpulkan data berupa dokumen dari kumpulan arsip atau dokumentasi yang disimpan. Pengumpulan data yang paling sering digunakan terutama untuk mengumpulkan data dari partisipan ada tiga, yaitu wawancara, Focus Group Discussion, dan pengamatan (observasi).

Tahap reduksi data adalah tahap mereduksi atau menyederhanakan data agar bisa sesuai dengan kebutuhan dan tentunya mudah untuk didapatkan informasi. Setelah data disederhanakan sesuai dengan kebutuhan penelitian, dan dianggap mampu mewakili semua data yang sudah didapatkan. Sehingga lebih mudah untuk diproses ke tahap selanjutnya agar menjadi informasi yang bulat, jelas, dan menjawab suatu permasalahan.

Setelah menyelesaikan tahap reduksi maka masuk ke tahap penyajian data

atau data display. Sesuai dengan namanya, pada tahap ini peneliti bisa menyajikan data yang sudah direduksi atau disederhanakan di tahap sebelumnya. Proses penyajian data diperlukan dalam analisis data kualitatif untuk bisa menyajikan atau menampilkan data dengan rapi, sistematis, tersusun dengan pola hubungan tertentu, terorganisir, dan sebagainya. Sehingga data ini tidak lagi berupa data mentah akan tetapi sudah menyajikan suatu informasi.

Kesimpulan ini menjadi informasi yang bisa disajikan dalam laporan penelitian dan ditempatkan di bagian penutup. Proses menarik kesimpulan baru bisa dilakukan ketika semua data yang variatif disederhanakan, disusun atau ditampilkan dengan memakai media tertentu, baru kemudian bisa dipahami dengan mudah.

D. PEMBAHASAN

Pelayanan Prima merupakan upaya yang dilakukan instansi pemerintahan ataupun perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan terbaik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan secara maksimal. Pelayanan prima pembuatan akta kelahiran melalui program sakera mesem yang di luncurkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sampang sudah sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa pelayanan publik dalam mengurus dokumen kependudukan pembuatan akta kelahiran sudah efektif dan efisien dengan adanya program sakera mesem tersebut. Dengan adanya program sakera mesem ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan dan kepemilikan akta kelahiran. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan teori pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini.

Kemampuan, Kemampuan pada Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang dalam hal kemampuan pegawai untuk memberikan informasi tentang pelayanan, memproses dokumen, dan menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat mengenai program Sakera Mesem tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan yang di miliki oleh petugas sakera mesem kemampuan dan pemahaman yang cukup sehingga memiliki kemampuan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Sikap, Sikap pada Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang tentang penerapan nilai-nilai seperti salam, sapa, senyum, sopan, santun, sabar, dan semangat untuk melayani. Karena dimensi sikap membahas tentang bagaimana seseorang harus berperilaku saat berinteraksi atau menghadapi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan sikap yang baik terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik selama pelayanan.

Penampilan, baik fisik maupun non-fisik, dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas seseorang terhadap orang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penampilan yang diterapkan sesuai dengan standar penampilan yaitu berseragam rapi, karena pada dasarnya dengan berpenampilan baik dapat memberi kesan serta menarik perhatian kepada masyarakat.

Perhatian, Perhatian pada Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang dalam segi kepedulian terhadap masyarakat yang dilayani, hubungan dengan

masyarakat harus baik karena perhatian membahas tentang kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan masyarakat maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian yang di berikan kepada masyarakat pada saat melakukan pelayanan publik sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara biasanya masyarakat dapat merasakan bentuk perhatian pada saat melakukan layanan pembuatan akta kelahiran.

Tindakan, Tindakan Kantor Dispendukcapil dalam segi kecepatan pelayanan pengurusan dokumen akta kelahiran dan memberikan solusi bila ada permasalahan pada saat memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan yang diberikan kepada masyarakat dapat dirasakan sehingga masyarakat merasakan kepuasan. Responsifitas yang tinggi membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Tanggung jawab, Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang dalam segi tanggung jawab saat bekerja, kemudahan prosedur pelayanan, menyelesaikan dokumen sesuai waktu yang ditentukan. Karena tanggung jawab membahas tentang sikap kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa petugas sakera mesem sangat bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat dipercayai oleh masyarakat.

Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pelayanan prima pembuatan akta kelahiran melalui program sakera mesem di Dispendukcapil Kabupaten Sampang sudah baik namun ada beberapa yang masih perlu di perbaiki atau di tingkatkan. Pelayanan yang diterapkan sudah mencakup semua konsep – konsep pelayanan prima walaupun masih belum sempurna akan tetapi dengan adanya program Sakera Mesem Dispendukcapil Kabupaten Sampang dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Sampang.

Kepuasan masyarakat bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik.

E. KESIMPULAN

Kepemimpinan Kepala Desa dalam Tata Kerja Pemerintah Desa Jawik Menurut hasil penelitian menunjukkan bahwa program sakera mesem di Dispendukcapil telah memberikan layanan prima terbaik dan maksimal kepada masyarakat di kabupaten Sampang, sesuai dengan teori dan konsep pelayanan prima. Dispendukcapil Kabupaten Sampang melaksanakan fungsi pemerintahan melalui program Sakera Mesem sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2006, yang memperluas lingkup kepemilikan akta kelahiran dan memberikan wewenang kepada negara untuk melindungi dan mengakui status penerbitan seorang anak. Negara juga harus mendukung pelaksanaan percepatan kepemilikan akta kelahiran di setiap instansi pelaksana yang berwenang untuk menangani urusan kependudukan dan pencatatan sipil.

Pada kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang, pelayanan prima dinilai

berdasarkan enam indikator: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan masyarakat yang ditemukan dari wawancara, dapat disimpulkan bahwa kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang sudah memenuhi standar layanan prima hanya perlu ditingkat pada sarana dan prasarana di setiap balai agar dapat menjalankan program Sakera Mesem sesuai dengan tujuan sehingga bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat di Kabupaten Sampang. Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Sampang terealisasi dengan baik dan pelayanan yang diberikan dapat membuat masyarakat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirul, Barthos, M., & Suparno. (2023). Semarang City Government Efforts in Improving the Quality of Administrative Services.
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2020). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*.
- A.Y, R. R. (2021). Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.
- Dwi Erina, N. N., & I. P. (2022). Implementasi Program Balaputra Kita (Bayi Lahir Pulang Terima Akta Kelahiran Dan Kartu Identitas Anak) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. *Publika*.
- Harbani Pasolong, M. (2019). *Teori Admnistrasi Publik*. Alfabet.
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*.
- Iskandar, D. D. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Karlinawati, D., Novaria, R., & Widiyanto, M. K. (2023). Kualitas Pelayanan E-Klampid dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Muniman, Said, M. M., & Sekarsari, R. W. (2022). Kuliatas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. *Jurnal Respon Publik*, 95-105.
- Mustikawati, T. (2022). Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Sakti Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur.
- M. L., & R. H. (2020). Efektifitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Di Kabupaten Tabalong. *JAPB*.
- Prabu, H. K., Y. W., & I. E. (2023). Pelatihan Aplikasi Perkantoran Bagi Perangkat Desa Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Dan Pelayanan Prima. *Jurnal IKRATH-ABDIMAS* .

- Priansa, Donni Juni.(2017). Manajemen Pelayanan Prima. Cetakan Pertama-Bandung: Alfabeta
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Rozi, F., Hartono, D. S., & Puspanigtyas, A. (2022). Program Klampid Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Bubutan Kota Surabaya.
- Sellang, K., Dr. H. Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.
- Tjipto Subadi, M. (Cetakan pertama 2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Muhammadiyah University Press Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Wicaksono, I., & Ilmi, M. R. (2022). Implementation Of Daily Service For Jember Populatiton Administration Lahbako (Daily Service for the Jembet Popilation Administration) In Ambulu District. *Jurnal Politico*.
- Widanti, N. P. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur . *Jurnal Abdimas Peradaban*.