

**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN MELALUI
“PROGRAM SALAM 30 MENIT”
(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)**

Vebrin Prasetyan Ramadhan

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
vebrinramadhan@gmail.com

Dr. Prasetyo Isbandono, S.Sos.,M.Si.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Prasetyoisbandono@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintah telah berupaya memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk memudahkan dan memberi kenyamanan kepada masyarakat, khususnya dalam layanan umum agar menerima pelayanan prima, salah satu contoh pelayanan pada sektor pembuatan akta kelahiran seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Persoalan yang terjadi adalah pelayan yang diberikan kepada masyarakat dengan durasi 14 hari kerja, namun dapat dipersingkat melalui “*Program salam 30 menit*” dengan durasi 1 hari kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui “*Program Salam 30 Menit*” Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori dari Sinambela(2014:6) yang meliputi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, telaah dokumen, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, pengelolaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan prima yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dilakukan dengan 6 indikator diantaranya, pertama Transparansi dimana pelayanan yang diberikan terbuka untuk umum dan dimengerti oleh semua pihak. Kedua Akuntabilitas dimana pelayanana yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai regulasi yang ditetapkan. Ketiga Kondisional pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, keempat Partisipatif mengikutsertakan peran masyarakat dalam pelayanan salam 30 menit. Kelima Kesamaan Hak pelayanan tidak melakukan diskriminasi atau perbedaan pelayanan kepada semua pemohon. Keenam Keseimbangan Hak dan Kewajiban petugas memberikan pelayanan prima apabila pemohon mematuhi aturan yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan. Akta. Kelahiran

Abstract

The Government has strived to provide the best public services to facilitate and provide comfort to the public, especially in public services to receive excellent service, one example of service in the sector of birth certificate such as that occurred in the Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency. The problem that occurs is the servants given to the community with a duration of 14 working days, but can be shortened through "Program greetings 30 minutes" with a duration of 1 working day. This study aims to describe Excellent Service in Making Birth Certificate Through "Program Salam Salam Minute" Study On Population and Civil Registry Listing of Sidoarjo Regency.

The research method used is descriptive research method with qualitative. While the focus of his research using the theory of Sinambela (2014: 6) which includes Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equal Rights, Equal Rights and Obligations, data collection techniques used in the form of observation, interviews, documentary review, and documentation. The data analysis is done by data aggregation, data management, data presentation, and conclusion.

The results of this study show the excellent service provided by the Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency conducted with 6 indicators among others, the first Transparency where the services provided are open to the public and understood by all parties. Both Accountability where the services provided can be accounted for in accordance with the applicable regulations. The three Conditional services provided have met the needs of the community, the four Participatory involving the role of society in the ministry of greetings 30 minutes. Fifth Equality The right of service does not discriminate or differentiate services to all applicants. The six Balance of Rights and Duties of the officer provide excellent service if the applicant obeys the rules given.

Keywords: Service. Certificate. Birth

PENDAHULUAN

Pelayanan yang ditujukan untuk publik menjadi hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi baik itu instansi pemerintah maupun instansi niaga. Kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan kesetiaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan. Pelayanan pada sektor publik seharusnya seperti pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta. Meskipun sektor publik tidak akan pernah bangkrut dan tidak memprioritaskan laba dari pelayanannya, sektor publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Hal ini dikarenakan masyarakat adalah tujuan suatu negara dalam mensejahterakan kehidupan rakyat termasuk dalam sektor pelayanan publik. Pemerintah wajib memberikan pelayanan prima kepada masyarakat publik, hal ini dikarenakan menerima pelayanan yang terbaik adalah hak masyarakat yang telah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara. Pelayanan prima identik dengan pelayanan yang berkualitas tidak berbelit-belit dan sangat mudah tentunya tanpa atau minim biaya. Pengertian dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Pelayanan prima yang berkualitas sekarang ini dapat diberikan kepada publik dengan adanya perkembangan teknologi yang membantu mempermudah kinerja pegawai dalam melakukan tugasnya. Definisi Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Menurut Nina Rahmayanti (2010 : 18) mengidentifikasi:

“Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu

mengikutiperkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten, dan akurat (handal).”

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk menghasilkan beberapa dokumen resmi yang diperlukan warga Negara seperti status kewarganegaraan, dokumen yang dimaksudkan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian. Dokumen resmi yang sangat penting bagi masyarakat untuk menjadi identitas warga negara adalah KTP dan akta kelahiran. Dokumen ini sangat penting untuk menjamin keberadaan masyarakat sebagai jaminan identitas warga dan hak-hak sipilnya. Sehingga tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik perlu mendapatkan perhatian serius dari instansi pemerintah, karena pelayanan prima sangat berperan penting dalam berjalannya roda pemerintahan. Sampai saat ini ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih terjadi. Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat mempunyai dampak yang sangat luas, salah satunya menyelenggarakan pemerintahan akan berjalan dengan baik sehingga dapat mendorong dinamika masyarakat untuk bergerak maju menyesuaikan dengan situasi perkembangan jaman saat ini.

Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 menjelaskan tentang prinsip-prinsip pelayanan prima. Adapun prinsip-prinsip pelayanan tersebut antara lain:

“Kesederhanaan; kejelasan; kepastian hukum; akurasi; keamanan; tanggungjawab; kelengkapan sarana prasarana; kemudahan akses; kedisiplinankesopanan dan keramahan; serta kenyamanan.”

Kasus dalam pelayanan publik yang sering dialami oleh masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit dalam pengurusan surat izin atau surat tertentu, biaya yang tidak jelas sehingga menimbulkan praktek pungli, adapun fasilitas yang tidak memadai dan pelayanan yang sulit diakses. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari instansi pemerintah masih tidak optimal. Kasus pelayanan prima tidak hanya terjadi dipusat ibu kota

namun juga sering terjadi di tingkat daerah, salah satunya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sering mengalami permasalahan ialah dalam pembuatan akta kelahiran. Kelahiran seorang bayi yang terjadi di masyarakat wajib di laporkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat untuk mendapatkan akta kelahiran sebagai identitas dan hak bayi, namun masih banyak masyarakat yang menunda-nunda untuk mengurus akta kelahiran anak mereka. Masyarakat tidak ingin direpotkan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus akta kelahiran sehingga masyarakat membayar lebih untuk memudahkan dalam pembuatan akta kelahiran.

Menanggapi hal ini maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menghadapi persoalan tersebut dengan memberikan *Excellent Service* atau pelayanan prima dalam bentuk “*program salam 30 menit*” ini, sehingga dengan hal tersebut diharapkan akan meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus akta kelahiran putra-putrinya tanpa memakai biro jasa ataupun menghindari praktik pungli. Bentuk pelayanan prima salam 30 menit ini untuk memudahkan dan mempercepat proses pencetakan akta kelahiran yang biasanya dalam 14 hari kerja sesuai dengan SOP yang berlaku, maka dapat dipersingkat dengan 1 hari kerja dengan durasi 30 menit saja. Program “Salam 30 menit” ini di peruntukan bayi usia 1 hari -usia 3 tahun, harapannya orang tua bayi tidak lagi menunda-nunda untuk memproses akta kelahiran bayi sebagai identitas bayi tersebut, dalam situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (disdukcapil.sidoarjokab.go.id, 4 November 2017). Jumlah penduduk wilayah Sidoarjo s/d 31 Agustus 2016 adalah 2.199.171 jiwa. Data tersebut menunjukkan banyaknya penduduk yang tercatat di Kabupaten Sidoarjo, untuk formulir pendaftaran akta kelahiran sendiri, telah terunggah dalam *website* resmi Dispendukcapil 4.435 kali secara online.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Jumlah Akta Kelahiran Tahun 2017

NO	BULAN	LU	LT	LN	GT	WNA	JML
1	Januari	494	2,036	1	-	-	2,530
2	Februari	328	1,695	4	3	-	2,077
3	Maret	497	2,120	6	3	-	2,617
4	April	470	1,722		-	1	2,192
5	Mei	576	1,796	1	-	-	3,372
6	Juni	519	1,424	2	-	1	1,943
7	Juli	602	1,914	2	-	-	2,516
8	Agustus	678	2,494	5	7	-	3,172
9	September	534	2,077	2	2	-	2,611
10	Oktober	614	2,064	3	2	-	2,678
11	November	576	2,203	2	1	-	2,779
12	Desember	503	2,107	1	2	-	2,610
		6,445	23,651	29	20	2	30,096

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017

LU = Lahir Umum LT= Lahir Terlambat
LN = Luar Negeri GT= Ganda Tempat Lahir
WNA = Warga Negara Asing

Melihat banyak jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo yang stabil dalam memohon pencatatan akta kelahiran disetiap bulannya mencapai angka 2000 setiap bulannya, serta pada tahun 2017 memiliki total 30,096 permohonan akta kelahiran. Hal ini tentunya membutuhkan perhatian yang serius, sehingga harapannya dapat memeberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat publik, khususnya dalam proses pembuatan akta kelahiran. Seperti hal yang di ungkapkan Ibu Ester selaku kasi kelahiran menyatakan :

“Sebelum ada salam 30 menit pelayanan akta kelahiran berjalan sesuai SOP yaitu 14 hari kerja, tentunya lama dan menimbulkan kepadatan pada saat tanggal pengambilan” (Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 17 November 2017 14.25 WIB).

Berangkat dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan mendasari melalui perundang-undangan, dasar hukum administrasi kependudukan yang wajib diketahui dan dipahami oleh penyelenggara Administrasi Kependudukan di Indonesia mengacu sebagai berikut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006. Termasuk didalam Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan daerah Nomor 1 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo, Peraturan Bupati Nomor 98 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan Peraturan Bupati Sidoarjo dan Nomor 99 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sidoarjo. Sesuai dengan hakikat pelaksanaan Pelayanan Publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga peneliti mengambil judul “Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui “*Program Salam 30 Menit*” Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”.

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang meliputi dampak individual, dampak organisasional, dampak terhadap masyarakat, serta dampak terhadap lembaga dan sistem sosial dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) dengan melakukan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2015:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan, Pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Apabila dilihat dari sudut pandang Menurut Sinambela (2014:6) menuliskan kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari:

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Untuk hal ini Dispendukcapil telah terbuka dan menunjukkan kepada masyarakat bagaimana prosedur yang berlaku disana. Bentuk pelayanan terbuka yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah dengan memberi papan informasi di kantor dinas dan juga sosialisai terhadap masyarakat secara langsung, langka Dispendukcapil Sidoarjo menunjukkan bahwa pelayanan kepada publik yang tranparansi tidak lagi tertutup dan dapat dipertanggungjawabkan telah diterapkan disana, dalam pengamatan peneliti realita yang ada dalam lapangan memang benar terjadi, secara terbuka Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memasang SOP yang dijalankan, alur pendaftaran masing-masing layanan yang disediakan didalam papan informasi yang ada di area kantor dinas. Harapannya agar masyarakat yang hadir di kantor dapat membaca dan mengerti apa persyaratan-persyaratan dalam proses pengajuan pelayanan, secara mudah dispendukcapil membedakan pelayanan bidang kependudukan atau bidang pencacatan sipil agar pelayanan berjalan dengan baik, tidak hanya di dalam kantor dinas tetapi Dispendukcapil juga memberi informasi dalam website resmi dinas agar memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi dalam persyaratan yang diterapkan, dalam hal turun dilapangan dispendukcapil memiliki tim sosialisasi kedesa-desa dan juga membagi buku undang-undang kepada setiap desa, kelurahan yang ada di Kabupaten Sidoarjo.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan oleh pemberi layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seperti reguasi pelayanan dapat berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memuat landasan hukum, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan juga prosedur pengaduan. Dalam rangka memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran, maka Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berlandaskan kepada undang-undang Nomor 23 tahun 2006 dan dirubah undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan serta Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan daerah Nomor 1 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Peraturan Bupati Nomor 98 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan Peraturan Bupati Sidoarjo. Peraturan Bupati Nomor 99 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kabupaten

Sidoarjo. Semua regulasi yang ada telah dianut oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang ada, bentuk produk hukum pelayanan yang ditetapkan semua juga telah sesuai dengan undang-undang berlaku.

3. Kondisional

Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuandari pemberi dan penerima layanan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas, harapannya tentu untuk meningkatkan mutu pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, seperti pegawai menguasai dan memahami tugas dan fungsinya agar dapat menjalankan tugas dengan efisien. Dalam pelayanan ini semua pegawai telah memiliki kemampuan yang sesuai tugasnya masing-masing, semua pegawai ditetapkan dibagian yang telah dikuasanya dan juga diberi pelatihan. Untuk penerima layanan, hal ini membuat Dispendukcapil Sidoarjo memberikan bentuk pelayanan yang berbeda agar mampu memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat namun tetap berjalan efektif dan efisien. "*Program salam 30 menit*" ini salah satu bentuk penerapan pelayanan prima karena program ini diharapkan menjadi solusi dimana masyarakat tidak lagi menungu proses yang lama yakni 14 hari kerja, hanya satu hari kerja dengan durasi 30 menit, secara tidak langsung program ini juga dapat memangkas biro jasa yang ada, serta program ini diharapkan membuat masyarakat publik semakin yakin dan percaya kepada layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mengikut sertakan peran masyarakat dalam penyelenggaraanya, dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, hal itu bertujuan untuk mengutamakan pelayanan publik yang prima terhadap masyarakat agar masyarakat menjadi nyaman dan percaya akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dispendukcapil memeberi pelayanan yang baik dengan membedakan pelayanan dibidang kependudukan dan bidang pencacatan sipil, hal ini membuat masyarakat yang hadir semakin taat dan rapi dalam mengantri nomor antrian yang disediakan. Serta Dispendukcapil memberikan produk hukum dalam pelayanan dimana hal ini langsung mengikutsertakan masyarakat dalam proses pelayanannya dimana "*Program salam 30 menit*" merupakan bentuk partisipatif masyarakat untuk langsung datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, karena salah satu dalam aturannya orang tua dari anak sebagai pemohon "*Program salam 30 menit*" wajib langsung hadir di kantor dinas dan tidak dapat di kuasakan. Harapannya secara tidak langgung agar masyarakat mengerti dan memahami bagaimana penerapan pelayanan yang prima di Dispendukcapil Sidoarjo, sehingga dapat memangkas praktek biro jasa atau calo yang ada. Dalam menunggu antraian atau proses layanan dinas memperhatikan kebutuhan layananan dengan memberi kantin untuk menunggu dan ruang area merokok, serta menyediakan tempat fotocopy yang ada didalam area Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang mengikut sertakan pihak luar dalam mengelolanya.

5. Kesamaan Hak

Tidak melakukan diskriminasi terhadap pihak tertentu atau bahkan memberikan pelayanan yang baik kepada semua aspek masyarakat tanpa memandang status sosial, agama, dan lain sebagainya. Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil telah menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga tidak ada praktik kecurangan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran saat ini. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah membuktikan dengan realita yang dialami peneliti, dimana terpasang poster besar dan juga aturan-aturan SOP yang berlaku disana, serta papan pigura tentang kode etik petugas pelayanan. Hal ini bertujuan agar tidak ada praktik kecurangan dari pihak pegawai petugas pelayanan yang ada di Dispendukcapil Sidoarjo, sehingga masyarakat dapat mudah memantau dan menilai bagaimana penerapan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Memperhatikan aspek keadilan dalam melaksanakan pelayanan baik antar pemberi dan penerima layanan, dalam bentuk keadilan ataupun perhatian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat Dinas Dispendukcapil Sidoarjo, harapannya pelayanan semakin maksimal dan selalu memudahkan masyarakat dan masyarakat mau untuk menjalankan aturan yang telah ditetapkan. Untuk keseimbangan masyarakat atau pemohon yang akan memproses pencacatan sipil, seperti cetak akta kelahiran apabila syarat-syarat tidak dipenuhi dispendukcapil dengan tegas menolak pengajuan berkas pemohon, timbal baliknya pemohon tetap dilayani tetapi akan terpendung sampai masyarakat pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam realita yang terjadi dilapangan, melalui observasi, wawancara, telaah dokumen dinas dan juga dokumentasi. Dalam pelayanan prima pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat dikantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini dijabarkan dengan 6 (enam) indikator menurut Sinambela (2014:6) pelayanan prima dapat dilihat dari : Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Dilihat dari indikator Tranparansi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberi pelayanan telah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti. Untuk hal ini Dispendukcapil menunjukkan kepada masyarakat bagaimana prosedur yang berlaku disana dengan memberi informasi melalui website dinas, papan informasi yang ada dan juga sosialisai terhadap masyarakat secara langsung, langka dispendukcapil Sidoarjo menunjukkan bahwa pelayanan kepada publik yang tranparansi tidak lagi tertutup dan dapat dipertanggungjawabkan telah diterapkan disana,

dalam pengamatan peneliti realita yang ada dalam lapangan memang benar terjadi, secara terbuka Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memasang SOP yang dijalankan, alur pendaftaran masing-masing layanan yang disediakan didalam papan informasi yang ada di area kantor dinas. Harapannya agar masyarakat yang hadir di kantor dapat membaca dan mengerti apa persyaratan-persyaratan dalam proses pengajuan pelayanan.

Dilihat dari indikator akuntabilitas pelayanan yang diberikan telah jelas dan dapat dipertanggungjawabkan oleh Dinas kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Seperti reguasi pelayanan dapat berupa Standar Operasional Prodesdur (SOP) yang memuat landasan hukum, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berlandaskan kepada undang-undang Nomor 23 tahun 2006 dan dirubah undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan serta Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan daerah Nomor 1 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Peraturan Bupati Nomor 98 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan Peraturan Bupati Sidoarjo. Peraturan Bupati Nomor 99 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sidoarjo. Semua regulasi yang ada telah dianut oleh Dinas kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang ada, bentuk produk hukum pelayanan yang ditetapkan semua juga telah sesuai dengan undang-undang berlaku.

Dilihat dari indikator Kondisional pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo disesuaikan dengan kondisi dan kemampuannya dari dinas dan pemohon penerima layanan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas, harapannya untuk meningkatkan mutu pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dalam layanan ini semua pegawai telah memiliki kemampuan yang sesuai tugasnya, semua pegawai telah menguasai dan memahami tugas dan fungsinya agar dapat menjalankan tugasnya. Untuk masyarakat, hal ini membuat Dispendukcapil Sidoarjo memberikan bentuk pelayanan yang dapat memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat sehingga berjalan efektif dan efisien. "*Program salam 30 menit*" ini salah satu bentuk pelayanan prima karena program ini diharapkan menjadi solusi dimana masyarakat tidak lagi menunggu waktu yang lama 14 hari kerja, dapat dipersingkat 1 hari kerja serta durasi 30 menit, secara tidak langsung program ini juga dapat memangkas biro jasa yang ada, serta program ini diharapkan membuat masyarakat publik semakin yakin dan percaya kepada layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Dilihat dari indikator partisipatif pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten

Sidoarjo mengikut sertakan peran masyarakat dalam penyelenggaraanya, dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, hal ini Dispendukcapil memberikan produk hukum dalam pelayanan dimana hal ini langsung mengikutsertakan masyarakat dalam proses pelayanannya dimana "program salam 30 menit" merupakan bentuk partisipatif masyarakat untuk langsung datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, karena salah satu dalam aturannya orang tua dari anak sebagai pemohon "Program salam 30 menit" wajib langsung hadir di kantor dinas dan tidak dapat di kuasakan. Dalam menunggu antrian atau proses layanan dinas memperhatikan kebutuhan layanan dengan memberi kantin untuk menunggu dan ruang area merokok, serta menyediakan tempat fotocopy yang ada didalam area Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang mengikut sertakan pihak luar dalam mengelolanya.

Dilihat dari indikator kesamaan hak dalam memberi layanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tidak melakukan diskriminasi terhadap pihak tertentu atau bahkan memberikan pelayanan prima kepada semua aspek masyarakat tanpa memandang status sosial, agama, dan lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil telah menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga tidak ada praktik kecurangan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran saat ini. Peneliti menemukan bukti realita yang ada di lapangan, dimana terpasang papan pigura tentang kode etik petugas pelayanan di dalam dan diluar area pelayanan. Hal ini bertujuan agar tidak ada praktik kecurangan dari pihak pegawai petugas pelayanan pelayanan.

Dilihat dari indikator keseimbangan hak dan kewajiban prinsip keadilan yang terjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melaksanakan pelayanan baik antara pemberi dan penerima layanan, bentuk keadilan ataupun perhatian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat, seperti yang di kemukakan oleh Bapak. Medi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, harapannya pelayanan semakin maksimal dan selalu memudahkan masyarakat dan masyarakat mau untuk menjalankan aturan yang telah ditetapkan agar *balance* tercipta dalam pelayanan yang terjadi di Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Seperti keseimbangan masyarakat yang akan memproses pencacatan akta kelahiran, apabila syarat-syarat tidak dipenuhi dispendukcapil dengan tegas menolak pengajuan berkas pemohon, tetapi pemohon tetap dilayani dan berkasnya dipending sampai pemohon memenuhi persyaratan yang ada.

Saran

Pelayanan publik memang memiliki tuntutan masyarakat agar memberikan pelayanan yang baik

atau terbaik seperti pelayanan prima, namun pelayanan prima juga tidak semua sempurna, pasti ada kekurangan atau hambatan yang terjadi dalam penerapannya, sehingga diperlukan saran dan masukan agar dapat digunakan untuk memperbaiki penerapan pelayanan prima yang dianggap belum maksimal. Berangkat dari uraian hasil penelitian dan kesimpulan diatas, terdapat saran dari peneliti yang berguna untuk memaksimalkan peningkatan penerapan pelayanan prima. Saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Produk hukum yang diberikan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan bukti pelayanan prima kepada pelayanan publik, dari hasil wawancara kepada masyarakat menginginkan agar pelayanan yang lebih maksimal, saran penelnti agar memberikan persyaratan yang lebih memudahkan masyarakat namun tidak melanggar aturan undang-undang yang berlaku. kemudian peningkatan "Program salam 30 menit" bisa di persingkat durasinya dan batas usia lebih dari 3 (tiga) tahun, sehingga akan lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan prima Dispendukcapil Sidoarjo.
2. Peningkatan kualitas jaringan internet yang digunakan, kerana memang hal yang utama adalah sistem online yang langsung meng-*entry* data terpusat dari pemerintah. Apabila terjadi hambatan online saat meng-*entry* data pemohon, secara otomatis pelayanan tidak bisa berjalan dengan baik bahkan akan berhenti dan tidak bisa melayanani. Maka dari itu *upgrade* kualitas jaringan memang perlu menjadi perhatian yang serius khususnya untuk kebutuhan program pelayanan prima seperti "Program salam 30 menit" membutuhkan kualitas jaringan internet yang terbaik agar tidak ada hamabatan atau meminimalisir hambatan tentang gangguan jaringan internet.
3. Dalam era globalisasi ini kekuatan sosial media memang memiliki kekuatan yang sangat besar, demi meningkatkan kualitas pelayanan yang prima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa memanfaatkan sosial media dengan memberi informasi SOP alur persyaratan-persyaratan yang kreatif dan unik, harapanya masyarakat bisa lebih tertarik melihat kabar seputar Dispendukcapil seperti melalui intagram dan sebagainya, sehingga tidak terkesan formal dan juga berat, sehinga masyarakat semakin dekat dan yakin dengan pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Dr. Prasetyo Isbandono, S.sos.,M.Si. selaku dosen pembimbing.
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan M Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP selaku dosen penguji.
- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta cv.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Stemvelt, Robert C. (2004). *Reception Of Servis Quality*. (di terjemahkan oleh Purwoko). Allyn and bacon. Massachusetts.
- Tjiptono, Fandy (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Zulian, Yomit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Rambat, Lupiyoadi. dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Rahmayanti, Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung; Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan daerah Nomor 1 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Bupati Nomor 98 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan Peraturan Bupati Sidoarjo
- Peraturan Bupati Nomor 99 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Bupati Nomor 102 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo
- Handini Khaerunissa, 2013, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis* Vol. 1 No. 1.
<http://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/studia/article/download/25/17.5> Maret 2015
- Syafitri, Eka. 2016. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Lahir Di Tanjungpinang Tahun 2014*. *Jurnal Studi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*.
http://jurnal.umrah.ac.id/wpcontent/uploads/gravity_forms/1ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2016/08/NASKAH-PUBLIKASI-OKE.pdf (diakses pada 6 november 2017)
- Lallo, Larasati. 2015. *Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara*.
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14519/SKRIPSI%20LARASATI%20%20LALLO.pdf?sequence=1>. diakses pada 10 Agustus 2017)
- Muhammad Yunanto, Wahyu Setiono dan Henny Medyawati. 2012. *Tanggungjawab dan Pelayanan Prima Dalam Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Bank DKI Syariah*.
<http://www.ipedr.com/vol37/039-ICMEI2012-E10016.pdf> (diakses pada 27 Februari 2018)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 2017. *Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo*
<http://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/> (diakses 4 november 2017).
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gunung kidul 2017. *Penerbitan Akta Kelahiran*.
<http://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/capil/akta-kelahiran/> (4 November 2017)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. *jenis-jenis akata kelahiran* (<http://kependudukancapil.jakarta.go.id>) (4 November 2017).
- Inionline.id. 2017. *Pelayanan Buruk, Masyarakat Berdesakan Di Samsat Jakarta Timur*. Jakarta: Inionline.id
<http://inionline.id/2017/08/pelayanan-buruk-masyarakat-berdesakan-di-samsat-jakarta-timur/> (29 Agustus 2017).
<http://p3m.sidoarjokab.go.id/> (22 Februari 2018)

