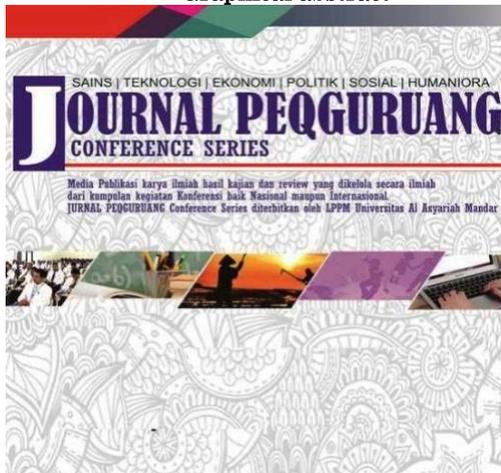


### Graphical abstract



## STUDI TENTANG PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MAMASA

<sup>1\*</sup>Anike Langi Bamba, <sup>2</sup>Aco Dahrul Saharuddin, <sup>3</sup>Andriani  
<sup>123</sup>Universitas Al Asyariah Mandar

Corresponding email

[anikelangibamba309@gmail.com](mailto:anikelangibamba309@gmail.com)

[acodahrul@gmail.com](mailto:acodahrul@gmail.com)

[andrianikenetz@gmail.com](mailto:andrianikenetz@gmail.com)

### Abstract

This research is a qualitative research with a descriptive approach which aims to determine the implementation of excellent service in making birth certificates at the Department of Population and Civil Registration Mamasa Regency. Sources of data in this study were informants consisting of technical implementation units for analysis of service implementation at the Population and Civil Registry Office of Mamasa Regency, namely the head of service and employees at the Population and Civil Registry Office of Mamasa Regency and the community who received services from the Population and Civil Registry Office of Mamasa Regency. 8 people. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation techniques. The data analysis technique used is qualitative data analysis, which describes and interprets the data obtained in the field from key informants. The results of the analysis provide information on the Population and Citizenship Status of Mamasa Regency. The preparation of a good birth certificate at the office is not done correctly because the community receives service procedures that do not follow the procedures outlined in the minimum service standards. Excellent service for making birth certificates at the Mamasa Civil Registry Office is influenced by many factors, including: work motivation, employee knowledge, and employee welfare. Therefore, it is necessary to improve the quality of services provided to the community.

**Keywords:** *Excellent Service, Birth Certificate*

### Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Sumber data dalam penelitian ini adalah informan yang terdiri unit pelaksanaan teknis analisis implementasi pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Mamasa yaitu kepala dinas dan pegawai di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten mamasa serta masyarakat yang menerima pelayanan dari dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten mamasa berjumlah 8 orang. Pengumpulan data dilaksanakan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa data kualitatif, yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang di peroleh di lapangan dari *key* informan. Hasil analisis memberikan informasi Kependudukan dan Status Kewarganegaraan Kabupaten Mamasa Penyusunan akta kelahiran yang baik di kantor tidak dilakukan dengan benar karena masyarakat menerima prosedur pelayanan yang tidak mengikuti prosedur yang digariskan dalam standarpelayanan minimal. Pelayanan prima pembuatan akta kelahiran di Kantor Catatan Sipil Mamasa dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: motivasi kerja, pengetahuan pegawai, dan kesejahteraan pegawai. sehingga perlunya ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Prima ,Akta Kelahiran*

### Article history

DOI: <https://dx.doi.org/10.35329/jp.v3i2.2244>

Received : 10 September 2021 | Received in revised form : 18 Oktober 2021 | Accepted : 11 November 2021

## 1. PENDAHULUAN

Administrasi publik adalah penyedia layanan yang di sediakan oleh pelayanan publik dan dengan memiliki layanan yang sama oleh sektor swasta. Dari segi masyarakat tidak bisa mengalami Kebangkrutan atau menunggu keuntungan dari layanannya, tetapi dari segi masyarakat haruslah memberikan dan menjaga kualitas layanan kepada publik. Hal tersebut dikarenakan tidak ada pemerintah tanpa masyarakatnya dengan kata lain ada Negara untuk Rakyat. (Nurwino W, 2016)

Menurut Diahloka, C (2013), ada 3 fungsi kapasitas pelayanan publik pemerintah terhadap pelayanan yakni pelayanan lingkungan (MT), pelayanan pembangunan, dan pelayanan perlindungan (BV).

Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena memang mereka yang telah menunaikan kewajiban sebagai warga Negara yang berhak atas pelayanan yang baik. Kemajuan teknologi yang membantu karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka telah memungkinkan untuk memberikan layanan yang unggul kepada Masyarakat umum. (Silvia F, 2013)

Pelayanan yang luar biasa adalah layanan yang memenuhi standart layanan dan memuaskan pelanggan. Adapun faktor utama yang mendorong pelayanan yang baik adalah peraturan pelayanan dengan dukungan fasilitas pelayanan, peran tim manajemen yang baik, dan budaya memberikan pelayanan yang sederhana, murah, cepat, nyaman dan baik. (Hasanah. F, 2016)

Dengan adanya Layanan yang disediakan pemerintah menyediakan Beberapa surat asli yang dibutuhkan masyarakat, seperti kepemilikan atau pengelolaan barang dalam surat keterangan kelayakan kewarganegaraan. Dokumen yang dicantumkan antara lain Kartu T Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, BPKB, Surat Isin Mengemudi (SIM), Surat t Nomor Mobil (STNK), Surat isin mendirikan Gedung (IMB), Paspor, hak kepemilikan dan penggunaan tanah. Dengan adanya surat asli yang begitu dibutuhkan terhadap suatu kelompok dan untuk menjadi identitas dari kelompok itu adalah dengan memiliki KTP dan Akta kelahiran. Dokumen ini sangat penting untuk memastikan kewarganegaraan dan kehadiran anggota masyarakat untuk memastikan kewarganegaraanya. (Risna 2018)

Keputusan PAN No. 63 Tahun 2003 menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan yang baik. Singkatnya, prinsip-prinsip layanan adalah: kejelasan akurasi jaminan hukum, keamanan, tanggung jawab, integritas, peralatan, insfrakstruktur, fasilitas yang dapat di akses, disiplin yang sopan dan baik hati sehingga yang di layani merasa nyaman.

Layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah bersifat kompleks, mahal, berjangka panjang, dan terkait erat. Disisi lain nina rahmayanti mengatakan kalau salah satu manfaat pelayanan yang baik adalah memberikan kepuasan dan kekaguman dari public dimana dalam memberikan pelayanan yang ditentukan oleh pelayanan itu mudah, murah dan

cepat. Maka dapat dilihat dengan jelas bahwa dalam penyediaan layanan sangat nyaman.

Banyak faktor yang membuat instansi pemerintah tidak puas, terutama kurangnya fasilitas, yang juga dapat menyebabkan sumber daya manusia menjadi tidak puas dengan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah atau disediakan oleh pemerintah. (Wajib N, 2016)

Beberapa contoh yang sesuai dengan layanan publik yang biasa di alami masyarakat seperti prosedur yang rumit dalam mendapatkan izin dan dokumen tertentu serta biaya yang tidak jelas yang mengarah kepada pemerasan dan layanan yang sulit untuk di akses. Hal ini menyenggir bahwa nilai kontribusi mulai sejak pegawai pemerintah dominasi masih rendah. (Diahloka. C, dkk, 2013)

Salah satu pelayanan kependudukan dan perubahan status masyarakat yang sering menimbulkan persoalan adalah pembuatan akta kelahiran. Untuk mendapatkan akta kelahiran maka masyarakat yang akan melakukan pelayanan harus terlebih dahulu melaporkan ke dinas setempat yaitu kantor kependudukan. Namun berlebihan yang masih berprasangka bagian dalam memimpin sertifikat terjadi karena publik khalayak menebus lebih menjelang mendapat fasilitas pendirian sertifikat terjadi karena tidak memperdulikan janji yang harus dipenuhi bagian dalam pengelolaan akte kelahiran.

Adapun yang dapat kita lihat dalam layanan akta kelahiran merupakan siapnya variasi dalam layanan yang di suguhkan oleh sebagian masyarakat, ada yang sudah bisa membuat akte kelahiran dengan mudah dengan tidak antri dan menunggu lagi atau menyiapkan semua yang sudah memenuhi semua persyaratan dan persyaratan yang ada dan sudah lama menunggu akta kelahiran. Selain itu dalam pengurusan akte kelahiran biaya yang diperlukan untuk memperoleh akte kelahiran tidak transparan dan tidak sesuai dengan devinisi pelayanan.

Kualitas pelayanan yang buruk menyebabkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kemudian masyarakat akan malas dengan sistem pelayanan yang seperti itu karena orang hanya memperbaharui dokumen penting bila diperlukan. Dan ini membuat data milik pemerintah menjadi tidak valid, bahkan ketika data yang sangat penting digunakan sebagai sumber tata kelola administrasi layanan. (Lallo L, 2015)

Dengan adanya masalah di atas maka timbul pertanyaan dari peneliti apakah kinerja pelayanan sudah sesuai dengan syarat pembuatan akte kelahiran maka dari itu penulis tertarik mengangkat sebuah judul penelitian yaitu "Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa".

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan studi deskriptif yang digunakan untuk mengumpulkan informasi secara rinci baik menganalisis maupun menjelaskan layanan yang Dikeluarkan oleh dinas Kependudukan

dan Status Kewarganegaraan untuk menentukan pembuatan akta kelahiran untuk mencapai layanan yang memuaskan. Pencarian deskriptif adalah pencarian yang dilakukan untuk menemukan nilai suatu variabel bebas atau lebih variabel (bebas) tanpa membandingkan atau menghubungkan suatu variabel dengan variabel lainnya. (Moleong (2014)

Penelitian yang diuraikan dalam survei ini difokuskan pada survei lokasi sensus sebagai prasyarat untuk memperoleh informasi yang benar tentang pelayanan Akte kelahiran di Kantor pencatatan sipil untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Pelaksanan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa

##### 3.1.1. Regulasi Pelayanan

Regulasi pelayanan dapat berupa prosedur operasi standart, antara lain asas hukum, tata cara pelayanan, permintaan layanan, jam pelayanan, biaya pelayanan, bahkan prosedur pengaduan. Untuk menyelenggarakan pelayanan pencatatan kelahiran, pelayanan kependudukan didasarkan pada standarpelayanan minimal bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Pelayanan standar di kantor pencatatan sipil Kabupaten Mamasa meliputi SOP yang harus dipenuhi oleh Dinas Pencatatan sipil mengenai akte kelahiran. Prosedur pelayanan, biaya pelayanan, jam pelayanan, keluhan.

Pandangan positif terhadap proses pembuatan kebijakan publik berkorelasi secara positif terhadap sikap dan perilaku seorang pegawai dalam melakukan tugasnya. (Oktovianus, Aco dahrul, 2020)

Mereka yang tidak puas dengan pelayanan pencatatan sipil atau statistik vital dan mengajukan keberatan dengan menulis atau mengajukan surat pengaduan melalui POS. Atau kirim langsung kekotak surat yang disediakan kekantor kepala kependudukan dengan bertanya kepada pelayanan pendaftaran dengan kepala Dinas penanggulangan kependudukan Kabupaten Mamasa.

Standar pelayanan minimal bagi warga di pencatatan sipil Kabupaten Mamasa, mencakup berbagai peraturan pelayanan publik yang dapat membantu terciptanya pelayanan premium. Tetapi sebenarnya tersedia untuk umum, dan masyarakat tidak mematuhi peraturan pelayanan dan banyak sekali layanan yang masi ditawarkan dengan apa yang disiapkan, tidak ada biaya untuk membuat akte kelahiran di tempat membuatnya.

Dalam dinas pencatatan sipil dan kependudukan memiliki 3 komputer yang dipasang di pencatatan akte kelahiran dan semuanya terhubung ke internet menggunakan server yang disiapkan oleh pencatatan kependudukan di Kabupaten Mamasa, Ada juga tiga catatan semua dibergunakan untuk membuat akta kelahiran.

Hal diatas dipertegas oleh Bapak Marthinus, S.Pd sebagai bidang akta kelahiran bahwa:

*“tanpa koneksi dan jaringan, maka tidak dapat membuat atau bekerja dikantor yang biasanya memakan waktu kurang dari sehari atau setidaknya satu jam tetapi membutuhkan waktu beberapa hari hingga dua hari Jika demikian akan menunggu teknisi datang untuk memperbaikinya dulu.” (Wawancara responden 13-April-2021)*

Dan menurut salah seorang masyarakat yang mengurus akte kelahiran Bapak Arbi mengatakanbahwa:

*“...fasilitas yang tersedia di kantor cukup memadai” (Wawancara responden 13-April-2021)*

Dari penelitian yang dilakukan di bidang akte kelahiran, teknologi bantu sangat penting dalam prosedur pembuatan akte kelahiran. Hal terpenting yang diperlukan untuk layanan ini adalah untuk mengajukan akte kelahiran dan diperlukan dengan adanya koneksi internet dengan komputer. Maka memerlukan komputer yang ada untuk memasukkan data komunitas pengelola akte kelahiran dengan memiliki komputer yang suda ada dengan koneksi internet untuk memasukkan data-data. Yang namun koneksi internet ini dapat juga menjadi penghalang bagi pelaksanaan layanan masyarakat dan dapat menyebabkan masalah dengan koneksi internet yang terkadang hilang sehingga dapat mengganggu layanan yang diberikan, karena eksekutif tidak dapat mengimpor data yang ada tanpa koneksi internet.

##### 3.1.2. Ketersediaan Ruang Tunggu

Tempat menunggu atau ruang tunggu adalah fasilitas dimana sangat penting bagi pelanggan untuk mendapatkan layanan, apalagi pada saat konsumen mengantri untuk mendapat pelayanan.

Ada beberapa opini publik tentang ruangan yang disediakan untuk pengguna layanan dalam melakukan pendaftaran pengguna layanan. Sesuai dengan wawancara yang dialkukan bersama dengan Ibu langi yang mengurus akte kelahiran dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

*“...kamarnya cukup penuh dari apa yang saya lihat sekarang” (Wawancara responden 13-April-2021)*

Dan menurut masyarakat yaitu Bintoen yang juga sedang mengurus akte kelahiran mengungkapkan:

*“yah kami pikir ruang tunggu tidak cukup karena terlalu banyak orang yang datang untuk menukar kartu identitas mereka...” (Wawancara responden 13-April-2021)*

Di kantor pendaftaran penduduk Kabupaten Mamasa memiliki ruangan adapun beberapa bak Digunakan oleh semua administrator pencatatan kependudukan dan kewarganegaraan dibidangnya seperti akte kelahiran dan akta keluarga. Terdapat ruang tamu yang berukuran 3x4 m dan memiliki tiga bangku dan satu meja. Karena pertimbangan mengenai pengguna layanan yang biasa duduk di atas sepeda motor yang di parkir disamping ruang tunggu dan beberapa orang yang terbaris.

##### 3.1.3. Ketersediaan Toilet

Kamar mandi adalah bagian yang tidak bisa jauh dari pemerintah atau swasta, toilet diperlukan untuk kenyamanan petugas dan pengguna layanan.

Hanya tersedia satu kamar mandi bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan untuk pendaftaran penduduk dan status sipil tidak menyadari keberadaan toilet yang lengkap.

Seperti dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah seorang warga Mainar yang mengatakan bahwa:

*"Gak tau klo ada toilet gak baca meja kamar mandi." (Wawancara responden 13-April-2021)*

Sedangkan dari seorang pegawai Diana diperoleh keterangan:

*"...satu kamar mandi tidak cukup karena digunakan oleh semua staf dan pengasuh di sini". (Wawancara responden 13-April-2021)*

Dari hasil wawancara di atas dapat di lihat bahwa kurangnya fasilitas yang baik dikantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamasa dan adapun kamar mandi yang disediakan Cuma ada satu sehingga toilet yang digunakan untuk semua pegawai sangat kurang. dari segi mengenai kualitasnya toilet tersebut masih sangat kurang dan mengalami kerusakan.

#### 3.1.4. Ketersediaan Lahan Parkir

Untuk kualitas lahan parkir masih sangat kurang berdasarkan survei yang dilakukan penyidik dan beberapa pejabat dan masyarakat umum yang ingin menggunakan jasa Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Mamasa masih sangat kurang. Menurut penilaian peneliti, sebagian masyarakat membutuhkan layanan Catatan Kependudukan dan Kependudukan Pemerintah Kabupaten Mamasa. Menurut salah seorang informan Drs Semuel, B, MH (Kepala Dinas Disdukcapil):

*"...kalau motor masih bagus masih full tapi mobilnya terbatas mungkin ada yang bisa muat" (Wawancara responden 13-April-2021)*

Sedangkan menurut salah seorang petugas Oktopina (Kepala Seksi Pemanfaatan Data Kependudukan), menyatakan bahwa:

*"...Jalanan ramai dan hanya ada satu mobil di depan kantor, sehingga tidak ada cukup tempat parkir". (Wawancara responden 13-April-2021)*

Dengan hasil wawancara yang dilakukan di atas, tempat parkir yang disediakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Mamasa masih banyak kekurangannya terutama yang menggunakan sepeda motor dan tempat parkirnya masih cukup penuh dan kendaraan mobil harus terparkir di trotoar.

### 3.2. Faktor-faktor mempengaruhi pelaksanaan pelayanan prima dalam pembuatan akte kelahiran Disdukcapil

#### 3.2.1. Konsep Pelayanan Prima

Konsep Pelayanan Prima yakni Pengabdian masyarakat bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik aktual maupun emosional sesuai dengan standar dan harapan masyarakat saat ini. Tujuan pelayanan yang baik adalah memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Selain itu, layanan Prima adalah upaya untuk mempertahankan pelanggan dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Konsep pelayanan Prima adalah sebagai berikut:

#### 3.2.1.1 Kemampuan

Kemampuan (*Ability*) adalah Tentunya untuk mendukung program pelayanan yang baik, seperti kemahiran di tempat kerja yang sibuk, praktik komunikasi yang efektif, peningkatan motivasi, dan pengembangan kegiatan humas sebagai alat untuk membina hubungan internal dan eksternal di tempat kerja organisasi dan perusahaan.

Dalam melakukan Tugas membutuhkan rasa tanggung jawab untuk melakukan tugas yang diselesaikan. Rasa tanggung jawab ini tercermin dalam disiplin dan integritas pegawai yang bekerja di instansi dan organisasi pemerintah. Keseriusan dalam pekerjaan dapat dicerminkan dalam penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan proses kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan dalam hal mendahulukan kepentingan profesional di atas kepentingan pribadi. (Jamaluddin, Andriani, 2018)

Untuk Mengetahui apakah status pegawai sipil dan staf kantor kependudukan memenuhi syarat untuk menjalankan fungsinya, berikut wawancara penulis dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jonlizer, S.Sos., MM yang menyatakan bahwa :

*"...Orang biasanya sibuk dari jam 8 pagi sampai jam 12 siang, selebihnya dimanfaatkan karyawan untuk istirahat dan mengevaluasi kembali pekerjaan sebelumnya" (Wawancara responden 13-April-2021).*

Berdasarkan pantauan langsung penulis, ternyata daya tampung petugas pendaftaran tersebut terlihat tidak terlalu tegas untuk melaksanakan pekerjaan administrasi yang dilakukan kepada masyarakat yang mengurus. Hal ini juga telah terbukti bahwa administrasi yang dilakukan berada di tempat. Ditemukan juga bahwa banyak orang masih mengurus dari pukul 8:00 hingga 12:00 dengan itu sisa waktu dipergunakan karyawan menghabiskan sisa jam kerja mereka untuk istirahat dan kembali ke rumah sebelum jam kerja berakhir. Menurut penulis, mungkin saja masih ada warga yang ingin mengurus sepulang kerja, maka dari itu pegawai jangan langsung meninggalkan perusahaan sebelum jam kerja berakhir merupakan pelanggaran disiplin kerja berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Kedisiplinan Pegawai.

#### 3.2.1.2. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah Berpenampilan sopan dan harmonis, berpikiran positif, sehat, logis dan sikap hormat, berperilaku dan berkepribadian baik dalam berhubungan dengan klien.

Dalam melaksanakan penelitian pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan mewawancarai karyawan, penulis mencoba untuk mengetahui sikap kepuasan kerja karyawan terhadap prestasi kerja mereka lalu bapak Oktopina, S.Ip yang menyatakan :

*"Di sisi lain, kami sangat senang melakukan tugas kami karena kami dapat melakukan semua pekerjaan kami dengan sikap yang baik.... Namun di sisi lain, pada tingkat kemakmuran, kami tidak puas dengan hasil pekerjaan kami, karena kami tidak memiliki fasilitas yang cukup untuk mendukung*

*pengembangan pekerjaan yang layak” (Wawancara responden 13-April-2021).*

Ungkapan-ungkapan di atas menunjukkan bahwa karyawan tidak menilai kepuasan kerja dengan baik, namun masih ada beberapa karyawan yang tidak puas, terutama ketika mencari fasilitas yang mereka butuhkan untuk mendukung dalam pekerjaan mereka. Diperlukan upaya dari pihak pengelola layanan untuk membuat program peningkatan kepuasan kerja bagi karyawan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, upaya dari Kepala Dinas sangat diperlukan untuk membuat Tempat tinggal permanen memungkinkan karyawan tidak hanya puas dengan pekerjaannya tetapi juga dengan pekerjaannya, serta memanfaatkan fasilitas yang ada.

### **3.2.1.3. Penampilan (Appearance)**

Penampilan (*Appearance*) merupakan tampilann orang yang alami atau non-fisik dapat mencerminkan sifat dapat dipercaya dan dapat dipercaya orang lain.

Mengetahui konsekuensi dari pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan fungsinya, penulis melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jonliezer, S.Sos., MM yang menyatakan bahwa :

*“Penampilan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sangat baik, dan dalam setiap pekerjaan, karyawan dapat berhasil dalam pekerjaannya ...” (Wawancara responden 13-April-2021).*

Pernyataan sekretaris desa di atas Hal tersebut menunjukkan bahwa capaian pegawai Dispendukcapil sangat tinggi, semua kegiatan berjalan dengan sukses, namun pada kenyataannya para pejabat belum terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya belum disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan orientasi staf yang berkesinambungan untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas guna mendukung disiplin kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3.2.1.4. Perhatian (Attention)**

Perhatian (*attention*) merupakan Layanan masyarakat yang komprehensif menyiratkan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memahami saran dan kritik. Ini termasuk mendengarkan dan benar-benar memahami kebutuhan masyarakat, serta meninjau dan mengevaluasi tingkah laku masyarakat, serta memberi pelayanan yang terbaik.

Perhatian khusus diberikan pada penyediaan fasilitas berupa perumahan dan transportasi umum yang dapat membantu pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut dan bagi karyawan. Memperhatikan instalasi berupa kendaraan umum, instalasi tersebut sangat mendukung pekerjaan instansi tempat karyawan berada, sehingga memungkinkan karyawan untuk aktif menjalankan tugasnya. Dibuat untuk meningkatkan manfaat karyawan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Drs. Semuel.B.MH yang mengatakan bahwa :

*“...Kami berusaha menarik perhatian dengan membuat rumah dinas dalam format pra-fabrikasi, namun karena keterbatasan dana, hanya sebagian kecil karyawan yang dapat menggunakan rumah dinas. Kami akan terus mengupayakan akomodasi resmi bagi pekerja yang mengontrak atau mengontrak rumah” (Wawancara responden 13-April-2021)*

Lalu saat wawancara dilakukan dengan Oktopiana, S.Ip yang menempati rumah dinas yang menyatakan bahwa :

*“Saya telah tinggal di rumah dinas yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan selama satu tahun, jadi saya tidak perlu menyewa rumah lagi ... “ (Wawancara responden 13-April-2021)*

Dari penjelasan di atas, kita dapat melihat bahwa manajer sangat memperhatikan bawahannya. Padahal, persoalan kesejahteraan pegawai merupakan persoalan yang mendesak bagi instansi dan organisasi pemerintah karena banyak ikan jika kesejahteraan pegawai rendah. Ini mempengaruhi kinerja semua fungsi karyawan.

### **3.2.1.5. Tindakan (Action)**

Tindakan (*Action*) merupakan sebuah kegiatan praktis perlu dilakukan saat melayani pelanggan, seperti mencatat pesanan pelanggan individu, mencatat kebutuhan pelanggan, Kami menegaskan kembali kebutuhan pelanggan kami, mengenali kebutuhan mereka dan menantikan kunjungan. Pernyataan tersebut dapat dilihat dengan wawancara pegawai Bapak Oktopiana, S.Ip yang menyatakan bahwa :

*“...kami menyediakan fasilitas dan keperluan pelanggan dan kami juga selalu mencatat setiap pesanan untuk para pelanggan”. (wawancara 13 April 2021).*

Dari hasil wawancara sebelumnya dapat dikatakan bahwa pelayanan dapat diberikan seefisien mungkin berdasarkan catatan penyediaan fasilitas dari warga Kabupaten Mamasa dan dinas pencatatan sipil.

## **4. SIMPULAN**

Pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa belum sepenuhnya terwujud. Hal ini dikarenakan masih terdapat proses pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan dalam standar pelayanan minimal (SOP). Selanjutnya fasilitas yang masih kurang untuk menunjang pelayanan, Misalnya, kurangnya toilet dan tempat parkir yang terbatas. Waktu pelayanan yang memakan waktu lebih lama dari daerah lain. Namun, hasil wawancara dengan karyawan dilapangan memperlihatkan bahwa karyawan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, layanan yang ditawarkan terkadang meningkat dari segi prosedur layanan, persyaratan, waktu, dan biaya.

Pelayanan yang luar biasa dalam pembuatan akta kelahiran bagi pelayanan pencatatan kependudukan dan sipil kabupaten Mamasa dipengaruhi oleh beberapa factor antara lain: 1)

Motivasi Kerja 2) Pengetahuan Pegawai dan 3) Kesejahteraan Pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Jamaluddin, 2018. *Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sebagai Implikasi Undang-Undang Nomor 5 Tentang Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Malunda*, Mitzal
- Diahloka, C, dkk 2013 *“Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai”*. Universitas Tribhuwana Tungadewi
- Hasanah, F, dkk. 2016 *“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jade Bamboo Resto Yogyakarta”*. Yogyakarta
- Lallo L, 2015 *“Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara”* Makassar Universitas Hasanuddin.
- Moleong, lexi J. 2014. *“Metodologi penelitian kualitatif”*. Rosdakarya, Bandung.
- Nurwino, W. 2016. *“Pentingnya Penjaminan Kualitas Pelayanan Publik”*. Medan: Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat.
- Oktovianus, Aco Dahrul, 2020. *Tipologi Nilai-Nilai Motivasi Pelayanan Publik di PDAM Kabupaten Mamasa*. Mitzal
- Rezha, F, dkk. 2014. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Risna, 2018 *“Pelaksanaan Pelayanan Publik (Study Kasus Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir”*, Riau. Universitas Riau.
- Silvia, F 2014. *“Pelayanan Prima Dsn Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Pembendahraan Negara (KPPN) Makasar”*. Universitas Negeri Makassar, Makassar