

Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka

Ade Fitri¹, Isra Djabbar², Mardiana³, Rahmat Hidayat⁴

¹²³⁴Universitas Sembilan Belas November Kolaka, Kolaka, Indonesia <https://doi.org/10.30872/a72na337>

ARTICLE INFORMATION

Vol. 13, No. 02

Page : 81-89

Published : 2025

KEYWORDS

Pelayanan, Penerbitan, Akta Kelahiran, Pelayanan Prima, Administrasi Publik

CORRESPONDENCE

Phone: +6281316107893

E-mail: af7818106@gmail.com

A B S T R A C T

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kolaka. Penelitian ini menerapkan enam indikator kompetensi pelayanan prima yang dikemukakan oleh Priansa (2017), yaitu Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Akuntabilitas. Metode kualitatif deskriptif digunakan, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Informan terdiri dari petugas pelayanan dan anggota masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa secara keseluruhan pelayanan telah dilakukan secara efektif, terutama dalam hal Akuntabilitas dan Tindakan, sebagaimana dibuktikan oleh waktu pemrosesan yang dipercepat (tiga hari dari target lima hari) dan jaminan layanan gratis. Namun, tantangan tetap ada dalam aspek Kemampuan karena keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur, serta dalam Sikap dan Penampilan non-fisik, di mana beberapa petugas dianggap kurang perhatian dan kurang ramah selama berinteraksi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan memerlukan penguatan keterampilan teknis staf, terutama dalam mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), di samping peningkatan profesionalisme dan komunikasi publik.

INTRODUCTION

Kualitas pelayanan publik merupakan elemen krusial yang harus diprioritaskan oleh lembaga pemerintahan, termasuk di tingkat daerah, karena menjadi penentu utama kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Pelayanan yang prima didefinisikan sebagai upaya organisasi dalam memberikan pelayanan maksimal sehingga publik merasa puas terhadap mutu

layanan yang diterima. Prinsip-prinsip inti yang mendukung pelayanan prima mencakup kejelasan, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan fasilitas, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan kenyamanan (Priansa, 2017).

Salah satu pelayanan publik yang sangat vital di Indonesia adalah penyelenggaraan dokumen kependudukan dan catatan sipil, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran.

Akta Kelahiran merupakan dokumen resmi yang memiliki urgensi tinggi

karena menjadi jaminan identitas dan hak-hak sipil seorang warga negara. Berdasarkan Undang-Undang pri(Nomor, 39 C.E.), Pasal 53 ayat 2, setiap anak berhak atas nama dan status kewarganegaraan sejak kelahirannya. Pencatatan kelahiran di Catatan Sipil memberikan kekuatan hukum, melindungi hak-hak anak, dan memastikan eksistensi legal mereka. Anak-anak yang tidak memiliki identitas tercatat secara sah akan menghadapi risiko seperti pemalsuan identitas, ketidakpastian kewarganegaraan, dan kehilangan akses terhadap hak-hak dasar, termasuk pendidikan dan pekerjaan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kolaka adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan administrasi, termasuk penerbitan Akta Kelahiran. Penelitian ini secara spesifik berfokus pada pelayanan

prima dalam penerbitan Akta Kelahiran di kantor tersebut. Observasi awal yang dilakukan sebelum penelitian ini mengindikasikan adanya beberapa tantangan yang memengaruhi kualitas layanan.

Tantangan-tantangan ini meliputi: tingginya angka kesalahan dalam penerbitan akta, yang sering disebabkan oleh persyaratan yang tidak lengkap, ketidaksesuaian identitas orang tua (nama dan domisili), serta kurangnya konfirmasi tindak lanjut dari staf kepada masyarakat, yang berakibat pada banyaknya dokumen yang tidak terselesaikan. Selain itu, terdapat indikasi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih rendah, yang menimbulkan keluhan publik terkait ketidakakuratan staf dalam mencatat nama dan tanggal, sehingga memaksa masyarakat untuk mengulang proses. Staf juga terkadang dinilai kurang etis, dengan adanya kejadian menaikkan

suara atau tidak sabar terhadap pemohon yang lambat atau kurang melek huruf.

Selain itu, banyak masyarakat yang **belum mengetahui secara pasti** persyaratan dan prosedur yang diperlukan untuk penerbitan Akta Kelahiran.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Prima dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka. Untuk mencapai tujuan tersebut, pertanyaan penelitian utama yang diajukan adalah: Bagaimana Pelayanan Prima dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka?

Studi ini mengadopsi **enam kompetensi pelayanan prima** dalam organisasi publik yang diusulkan oleh (Priansa, 2017) sebagai kerangka teoritis, yang diyakini mampu membangun hubungan jangka panjang dengan pemangku kepentingan. Kompetensi tersebut meliputi: 1) **Kemampuan (*Ability*)**; 2) **Sikap (*Attitude*)**; 3) **Penampilan (*Appearance*)**; 4) **Perhatian (*Attention*)**; 5) **Tindakan (*Action*)**; dan 6) **Tanggung Jawab (*Accountability*)**. Dengan menerapkan indikator-indikator ini dalam konteks Disdukcapil Kolaka, penelitian ini bertujuan memberikan analisis mendalam tentang kualitas pelayanan dan mengidentifikasi area spesifik untuk perbaikan. Penelitian ini berfungsi sebagai novelty dan pengisi celah (*gap filler*) yang diperlukan dengan menganalisis secara spesifik fenomena pelayanan prima dalam konteks penerbitan Akta Kelahiran di Kabupaten Kolaka menggunakan model komprehensif Priansa (2017). Temuan penelitian secara umum mengindikasikan bahwa sementara beberapa aspek, seperti landasan hukum, penggunaan media sosial untuk diseminasi informasi, dan komitmen waktu pemrosesan yang lebih cepat dari standar nasional, bersifat mendukung, faktor penghambat seperti minimnya fasilitas,

kualitas SDM, dan kesadaran masyarakat masih menjadi isu yang berdampak pada mutu layanan.

THEORETICAL FRAMEWORK

Kerangka konseptual penelitian ini dibangun di atas variabel utama **Pelayanan Prima** sebagai fenomena yang diteliti (*variabel terikat/dependen*) yang pelaksanaannya diukur berdasarkan serangkaian **indikator kompetensi** yang dikembangkan oleh Priansa (2017) (*variabel bebas/independen*).

1. Variabel Penelitian

No	Variabel Utama	Variabel Indikator	Sumber Teori
1	Pelayanan Prima (Variabel Terikat)	Aspek Kualitas Pelayanan Publik	(Priansa, 2017)sugi yono
2	Kompetensi Pelayanan (Variabel Bebas)	a. Kemampuan (<i>Ability</i>); b. Sikap (<i>Attitude</i>); c. Penampilan (<i>Appearance</i>); d. Perhatian (<i>Attention</i>); e. Tindakan (<i>Action</i>); f. Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	(Priansa, 2017)

Tabel 1 : Variabel

2. Hubungan Antar Variabel

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, sehingga tidak bertujuan menguji hubungan sebab-akibat (kausalitas) secara statistik, melainkan untuk mendeskripsikan keterkaitan antara pelaksanaan variabel bebas (Kompetensi Pelayanan) dengan tercapainya variabel terikat (Pelayanan Prima) dalam konteks penerbitan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kolaka.

- Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan

(*Action*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah komponen yang secara sinergis menentukan apakah layanan yang diberikan telah mencapai predikat Pelayanan Prima (Priansa, 2017).

3. Sifat dan Arah Hubungan

Berdasarkan literatur manajemen publik dan pemasaran layanan (Priansa, 2017), hubungan antara variabel-variabel ini adalah:

- Arah Hubungan Positif: Semakin tinggi dan konsisten implementasi keenam kompetensi pelayanan (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability*), maka akan semakin tinggi pula tingkat keberhasilan dan kualitas Pelayanan Prima yang dirasakan oleh masyarakat. Sebaliknya, kelemahan pada salah satu atau lebih kompetensi ini akan menurunkan kualitas Pelayanan Prima.

4. Alasan Penetapan Hubungan

Penetapan hubungan ini didasarkan pada argumentasi teoretis bahwa pelayanan publik, khususnya yang berhubungan dengan administrasi krusial seperti Akta Kelahiran, membutuhkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang prima. Menurut Priansa (2017), keenam indikator kompetensi tersebut merupakan pilar utama dalam membangun interaksi positif antara penyedia layanan (petugas Disdukcapil) dan penerima layanan (masyarakat).

- Contoh: Tanggung Jawab (*Accountability*) yang tinggi dari operator layanan akan memastikan ketepatan data dan kecepatan proses, yang secara langsung meningkatkan kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Prima yang mereka terima. Sebaliknya, kurangnya Perhatian (*Attention*) dapat menyebabkan kesalahan input data atau ketidaksesuaian persyaratan, yang menurunkan kualitas layanan (Ade Fitri, 2025, mengutip Priansa, 2017).

Dengan demikian, kerangka ini berargumen bahwa untuk menganalisis keberhasilan Pelayanan Prima di Disdukcapil Kolaka,

peneliti harus mengukur sejauh mana keenam kompetensi layanan ini telah diimplementasikan secara efektif dan konsisten.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Ade Fitri, 2025). Metode deskriptif dipilih karena bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta sifat-sifat populasi atau area tertentu—dalam konteks ini, untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai Pelayanan Prima dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami secara holistik konteks sosial dan interaksi antara petugas layanan dan masyarakat penerima layanan, memberikan interpretasi yang kaya terhadap data yang dikumpulkan (Yuliani & Banjarnahor, 2021). Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka, sebagai institusi yang bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian, data dikumpulkan melalui dua jenis sumber utama: data primer dan data sekunder (Ade Fitri, 2025). Pengumpulan data primer dilakukan melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi lapangan. Wawancara dilakukan kepada enam (6) orang informan yang dipilih secara *purposive* untuk mendapatkan informasi yang komprehensif, mencakup unsur pelaksana layanan dan pengguna layanan. Informan tersebut terdiri dari Kepala Seksi (KASI) Penerbitan Akta Kelahiran, dua (2) orang operator pelayanan, serta tiga (3) orang perwakilan masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu Rusnadi Rusman (KASI), Abd. Wahid Supardi (Operator), Apriati (Operator), Karmila (Masyarakat), Linda (Masyarakat), dan Santi (Masyarakat) (Ade Fitri, 2025). Observasi lapangan dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, fasilitas pendukung,

serta sikap petugas dalam memberikan layanan berdasarkan indikator pelayanan prima (Priansa, 2017). Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan literatur pendukung, termasuk dokumen-dokumen resmi, laporan instansi, dan peraturan perundang-undangan yang relevan, yang berfungsi sebagai data pendukung dan memperkuat landasan teoretis penelitian (Ade Fitri, 2025).

Teknik analisis data yang digunakan adalah **analisis deskriptif kualitatif** yang melibatkan tiga tahap utama, sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994) dalam Sugiyono dalam (Yuliani & Banjarnahor, 2021). Tahap pertama adalah **Reduksi Data** (*Data Reduction*), yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan, sehingga data yang tidak relevan dapat disingkirkan. Tahap kedua adalah **Penyajian Data** (*Data Display*), yaitu pengorganisasian data yang telah direduksi dalam bentuk narasi, matriks, atau tabel, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan. Tahap ketiga adalah **Penarikan Kesimpulan / Verifikasi** (*Conclusion Drawing / Verification*), di mana kesimpulan awal diverifikasi dengan data yang tersedia secara konsisten dan diuji keabsahannya, untuk memastikan interpretasi temuan yang akurat terkait dengan indikator Pelayanan Prima (Priansa, 2017). Prosedur analisis ini diterapkan untuk memahami secara mendalam dan terstruktur bagaimana pelaksanaan Pelayanan Prima tersebut di lapangan.

RESULT AND DISCUSSION

Bagian ini menyajikan temuan penelitian yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kolaka dan interpretasi temuan tersebut berdasarkan indikator kompetensi pelayanan prima (Priansa, 2017) untuk menjawab rumusan masalah.

Disdukcapil Kabupaten Kolaka adalah instansi pemerintah daerah yang dibentuk untuk mendukung *Good Governance* melalui pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil memiliki tugas pokok membantu bupati dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kolaka sangat beragam, termasuk penerbitan Akta Kelahiran.

Pelayanan Akta Kelahiran di Kolaka dilaksanakan secara *online* maupun *offline*. Dalam tiga tahun terakhir, pengurusan akta kelahiran di Kolaka cukup tinggi, namun angka kesalahan pelayanan juga tinggi, terutama karena ketidaklengkapan persyaratan atau ketidaksesuaian identitas. Data rekapitulasi jumlah akta kelahiran yang dikeluarkan menunjukkan tren sebagai berikut :

No	Tahun Keluar	Jumlah
1	2022	10.008
2	2023	10.234
3	2024	7.841

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Akta Kelahiran Keluar pada Dinas Capil Kolaka 2022-2024.

Terjadi penurunan jumlah keluaran akta kelahiran pada tahun 2024, yang diindikasikan tidak hanya karena menurunnya angka kelahiran, tetapi juga karena terganggunya ketertiban administrasi.

Analisis Kualitas Pelayanan Prima Berdasarkan Indikator Priansa (2017).

Analisis implementasi pelayanan prima dalam pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Kolaka diuraikan berdasarkan enam indikator kompetensi (Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability):

1. Kemampuan (*Ability*)

Indikator ini mencakup pengetahuan dan keterampilan pegawai yang profesional (*soft*

skills maupun *hard skills*) untuk menunjang pekerjaan.

- **Hasil:** Kriteria kemampuan pegawai Disdukcapil Kolaka sudah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas, menuntut pegawai agar terampil, tanggap, ramah, dan rapi. Secara umum, pegawai dituntut kompeten dalam memberikan pelayanan terbaik.
- **Permasalahan:** Meskipun tata cara pengurusan Akta Kelahiran sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan prosedurnya tertera jelas pada papan informasi, masyarakat masih banyak yang belum memahami prosedur dan syarat-syarat pembuatan akta. Disdukcapil telah menginformasikan persyaratan melalui media sosial (Facebook, Instagram) dan web resmi, namun kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran masih kurang, yang berdampak pada tidak tercapainya target penerbitan akta (contoh: target 10.000 akta pada 2023 tidak tercapai). Selain itu, terdapat temuan kekurangan tenaga pegawai.
- **Kesimpulan Pembahasan:** Indikator kemampuan secara formal (kompetensi yang dituntut) sudah baik, tetapi implementasi di lapangan masih terkendala oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang sudah disediakan, dan kurangnya SDM.

Kategori	Sarana	Prasarana
Perangkat Keras	Komputer/Laptop, Printer, Scanner, Mesin Absensi, Server	Ruang pelayanan, Ruang tunggu, Ruang arsip, Meja pelayanan, Kursi, Komputer server, Jaringan

		internet, Listrik, Air, Alat tulis kantor (ATK), Formulir/blan ko, Tempat sampah, Rak arsip, Papan pengumuman, AC/Kipas angin, Peralatan kebersihan
Perangk at Lunak	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Aplikasi pengolah kata (Word), Aplikasi pengolah angka (Excel), Aplikasi database	Sistem operasi (Windows, Linux), Software antivirus, Software akuntansi, Software keamanan jaringan, Perangkat lunak pendukung lainnya (jika ada)
Sumber Daya Manusia	Petugas operator, Petugas verifikasi, Petugas pendaftaran, Petugas pencetakan,	Staf administrasi, Kepala bidang, Kepala seksi, Tenaga ahli (IT)
Dokume n	Petugas pengarsipan, Petugas pelayanan Surat Keterangan Lahir, Kartu Keluarga, KTP	Formulir isian data, Lembar verifikasi, Template akta kelahiran

Orang Tua, Akta
Perkawinan/Bu
ku Nikah,
Formulir
permohonan

2. Sikap (*Attitude*)

Indikator ini terkait dengan perilaku pegawai publik ketika melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi publik. Sikap yang cepat atau ketanggapan (*responsiveness*) petugas sangat penting.

- **Hasil:** Petugas dinilai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan mengatasi hambatan pemohon, serta tidak membedakan respon antara pemohon umum dan pemohon berkebutuhan khusus, sesuai dengan SOP. Petugas selalu *stand by* di ruangan.
- **Permasalahan:** Kendala utama pada indikator ini adalah masih banyak masyarakat yang tidak paham IT dan pendaftaran akta dilakukan secara *online* (di mesin depan kantor), sehingga petugas kesulitan membantu satu per satu. Selain itu, ketika Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) eror karena jaringan tidak stabil,
- petugas mengatasi dengan cara manual yang membutuhkan waktu lebih lama dan tidak sesuai SOP.
- **Kesimpulan Pembahasan:** Respon petugas sudah baik (tanggap dan ramah), namun upaya mengatasi *trouble* pada sistem SIAK masih kurang karena dianggap bukan keahliannya, menyebabkan waktu penyelesaian molor. Hal ini secara umum **menurunkan** kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

3. Penampilan (*Appearance*)

Indikator ini terkait dengan penampilan fisik maupun nonfisik dari pegawai publik, termasuk kerapian, kebersihan, dan kedisiplinan.

- **Hasil:** Petugas selalu **berpenampilan bersih dan rapi**, menggunakan seragam sesuai standar, dan menggunakan *nametag* (papan nama) untuk mempermudah masyarakat mengenali petugas. Petugas juga dinilai humoris dan ramah oleh Kepala Seksi. Selain itu, Disdukcapil Kolaka selalu mematuhi jadwal yang telah ditetapkan (jam masuk, istirahat, dan pulang).
- **Permasalahan:** Terdapat keluhan dari pemohon (masyarakat) bahwa sikap petugas terkadang kurang optimal atau cuek, seperti langsung menyerahkan berkas tanpa berbicara terlebih dahulu atau lebih banyak berbicara dengan petugas lain. Selain itu, meskipun penampilan fisik sudah baik, waktu tunggu untuk pengambilan akta masih dianggap lama oleh pemohon.
- **Kesimpulan Pembahasan:** Indikator penampilan secara fisik dan kedisiplinan waktu sudah terpenuhi dengan sangat baik. Namun, penampilan nonfisik yang berkaitan dengan keramahan dan fokus interaksi dengan pemohon masih perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan prima secara utuh.

4. Perhatian (*Attention*)

Indikator ini adalah kepedulian penuh terhadap pemangku kepentingan, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun tidak langsung.

- **Hasil:** Petugas Disdukcapil Kolaka menunjukkan **kecermatan dan ketelitian** dalam memeriksa kelengkapan persyaratan yang dibawa masyarakat. Petugas tidak akan memproses urusan administrasi jika persyaratan tidak lengkap, yang bertujuan meminimalisir kesalahan. Disdukcapil juga dinilai sudah memiliki **standar pelayanan yang jelas** mengenai

prosedur, persyaratan, dan lama waktu yang dibutuhkan.

- **Implikasi:** Kecermatan petugas dalam melayani sangat penting; jika petugas kurang teliti dan ditemukan kekurangan pada saat pengambilan, maka berkas harus dikembalikan, yang menimbulkan pelayanan yang berbelit-belit dan mengecewakan pelanggan.
- **Kesimpulan Pembahasan:** Indikator perhatian telah **tercapai dengan baik**, yang dibuktikan dengan kecermatan petugas dalam memproses berkas dan kejelasan standar pelayanan. Perhatian ini krusial untuk mencegah pelayanan berulang dan menjaga kepercayaan Masyarakat.

5. Tindakan (*Action*)

Indikator ini merupakan kegiatan nyata yang dilakukan oleh pegawai sebagai wujud profesionalisme dengan filosofi pelayanan prima.

Hasil: Petugas selalu memberikan **respon yang baik** kepada masyarakat. Jika masyarakat bingung, petugas segera menjelaskan dengan sebaik mungkin. Terdapat

tempat konsultasi bagi pemohon yang memiliki masalah serius mengenai berkas persyaratan. Pelayanan dinilai **cermat, cepat, dan tepat waktu**, asalkan berkas persyaratan yang dibawa sudah lengkap dan tidak ada kendala pada peralatannya.

- **Mekanisme Tindakan:** Petugas *front office* selalu meminta nomor telepon pemohon saat pengumpulan berkas. Tujuannya adalah agar jika ada masalah pada persyaratan, pemohon dapat **langsung dihubungi** dan diberikan penjelasan, sehingga tidak terjadi protes karena menunggu terlalu lama.
- **Kesimpulan Pembahasan:** Petugas Disdukcapil Kolaka telah memenuhi indikator tindakan dengan memberikan

respon yang baik dan mengambil tindakan proaktif (meminta nomor telepon) untuk meminimalisir protes akibat masalah berkas. Tindakan pelayanan dianggap tepat karena dokumen yang diurus wajib dimiliki, harus valid, dan tidak boleh salah.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Indikator ini adalah sikap keberpihakan kepada pemangku kepentingan sebagai wujud meminimalisasi resistensi terhadap organisasi publik.

- **Hasil Waktu:** Standar operasional dari pusat menetapkan batas maksimal pengerjaan Akta Kelahiran adalah 2 minggu. Namun, Disdukcapil Kolaka menetapkan target 5 hari jadi dan kenyataannya petugas dapat menyelesaikan permohonan dalam waktu 3 hari. Kecepatan waktu ini tercapai selama tidak ada permasalahan dalam persyaratan.
- **Hasil Biaya:** Seluruh pelayanan di Disdukcapil Kolaka adalah **gratis** (nol biaya), sesuai peraturan dari Ditjen Dukcapil. Petugas tidak pernah memungut biaya apapun. Biaya hanya timbul jika masyarakat meminta bantuan pihak ketiga/calor untuk mengurusnya.
- **Hasil Legalitas:** Petugas bertanggung jawab memberikan **jaminan legalitas** kepada masyarakat dengan memeriksa permohonan secara teliti, karena dokumen yang diurus (KK, Akta Kelahiran, KTP, Akta Kematian) adalah bukti identitas penting penduduk.

Kesimpulan Pembahasan Keseluruhan

Pelayanan publik di Disdukcapil Kolaka sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara keseluruhan, implementasi Pelayanan Prima di

Disdukcapil Kabupaten Kolaka menunjukkan hasil yang cenderung baik pada indikator

Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab (terutama dalam hal kecepatan waktu dan biaya gratis). Namun, masih ditemukan kelemahan pada indikator

Kemampuan (kurangnya SDM dan pengetahuan masyarakat) dan Sikap/Penampilan nonfisik (respons cuek dan kesulitan dalam mengatasi gangguan sistem SIAK/jaringan), yang menjadi penghambat dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan perbaikan struktural, operasional, dan strategis (KUSUMA, 2022) dengan fokus utama pada peningkatan kemampuan teknis pegawai dalam mengelola sistem informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Pelayanan Prima dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kolaka yang diukur menggunakan enam indikator kompetensi pelayanan (Priansa, 2017), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Kolaka secara umum telah berjalan dengan baik, terutama pada aspek Tanggung Jawab (*Accountability*) dan Tindakan (*Action*). Petugas mampu menyelesaikan penerbitan Akta Kelahiran dalam waktu 3 hari (lebih cepat dari target 5 hari) dan seluruh layanan dipastikan gratis (nol biaya), sesuai dengan peraturan dari Ditjen Dukcapil. Selain itu, petugas telah mengambil Tindakan proaktif dengan meminta nomor kontak pemohon untuk meminimalisir protes akibat masalah berkas.
2. Meskipun demikian, kualitas pelayanan prima masih belum mencapai tingkat optimal karena adanya hambatan pada tiga indikator utama:

- Kemampuan (*Ability*): Terdapat kekurangan jumlah pegawai yang tersedia (SDM), dan yang paling signifikan adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pembuatan akta, meskipun informasi telah disebarluaskan melalui media sosial dan papan informasi. Hal ini mengakibatkan tingginya angka berkas yang tidak lengkap dan tidak terselesaikan (Ade Fitri, 2025).
 - Sikap (*Attitude*) dan Penampilan (*Appearance*): Secara fisik dan kedisiplinan waktu sudah baik, namun pada aspek sikap nonfisik, masih terdapat keluhan dari pemohon bahwa petugas terkadang menunjukkan sikap cuek, kurang ramah, atau kurang fokus dalam interaksi layanan (Ade Fitri, 2025). Selain itu, petugas kesulitan mengatasi gangguan pada sistem SIAK (jaringan tidak stabil) yang sering memaksa pengerjaan secara manual dan memperlambat waktu penyelesaian.
3. Implementasi pelayanan prima di Disdukcapil Kabupaten Kolaka perlu ditingkatkan dengan fokus pada peningkatan kualitas Kemampuan teknis pegawai, khususnya dalam penanganan sistem SIAK, serta peningkatan kualitas Sikap nonfisik petugas agar lebih ramah, fokus, dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Upaya edukasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur harus ditingkatkan agar kesadaran mengurus dokumen dan kelengkapan berkas dapat diperbaiki.

REFERENSI

- Arafat, (2023) Metode penelitian campuran. Yograkarta. Litrus.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 menjelaskan tentang prinsip-prinsip pelayanan prima.
- Kusuma, N. (2022). *Pelayanan Prima*. Surabaya: Bina Insan Prima.
- Nomor, U.-U. (39 C.E.). *Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia*.
- Pasolong, H. (2010). *Public administration theory*. Alfabeta, Bandung.
- Priansa, D. J. (2017). *Pengembangan strategi dan model pembelajaran: inovatif, kreatif, dan prestatif dalam memahami peserta didik*.
- Sugiyono (2019) Metode penelitian pengembangan (rnd) dalam bimbingan dan konseling. *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 5(3), 111-118.
- Soleha. (2021). *Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran*. Pekanbaru: Sultan Syarif University.
- Yuliani, W., & Banjarnahor, N. (2021). Metode penelitian pengembangan (rnd) dalam bimbingan dan konseling. *Quanta: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 5(3), 111-118.