

**Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran Melalui
Program Sakera Mesem Untuk Mewujudkan Kepuasan
Masyarakat di Kabupaten Sampang
(Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

TRI DEWI KARTINI

NBI : 1111900102

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Sakera
Mesem Untuk Mewujudkan Kepuasan Masyarakat
di Kabupaten Sampang**

(Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

TRI DEWI KARTINI

NBI 1111900102

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : TRI DEWI KARTINI

NBI : 1111900102

**Judul : Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran Melalui
Program Sakera Mesem Untuk Mewujudkan
Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Sampang
(Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur)**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik**



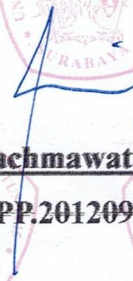
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP.20120.87.0103

Surabaya,

Disetujui

Dosen Pembimbing 1






Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

NPP.20120930298

TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 23 Juni 2023:



Dewan penguji,

1. **Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM** ()
Ketua
2. **Anggraeny puspaningtyas, S.AP., M.AP** ()
Anggota I
3. **Drs. Adi Soesiantoro, M.Si** ()
Anggota II

Mengesahkan,

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan

 
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP.20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tri Dewi Kartini
NBI : 1111900102
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Sakera Mesem Untuk Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sampang (Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur)

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik: tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 13 Juni 2023
Yang membuat Pernyataan



TRI DEWI KARTINI



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45
SURABAYA TELP. 031 593 1800
(Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Dewi Kartini
NBI/NPM : 11119000102
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

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

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 27 Juni 2023



Menyatakan,

(Tri Dewi Kartini)

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Percaya diri itu penting, jangan mendengarkan omongan orang lain cukup fokus pada apa yang kita tuju maka kesuksesan ada di tangan kita”

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya tercinta dan keluarga saya tersayang juga pasangan saya tersayang. Mereka yang selalu membantu dan memberi support kepada saya selama saya menempuh Pendidikan di perguruan tinggi ini. Tidak lupa tentunya untuk diri saya sendiri yang mampu melangkah hingga bisa sampai di titik ini. Tetap berjuang dan terus semangat untuk melangkah ke depan menuju ke suksesan.

-TRI DEWI KARTINI-

RIWAYAT HIDUP



Tri Dewi Kartini adalah nama penulis pada penelitian ini. Penulis lahir di kota Sampang pada tanggal 21 april 2001 tepat pada hari Kartini. Penulis merupakan anak dari Bapak Budiono dan Ibu Rusmini, penulis merupakan anak ke 3 dari 3 bersaudara. Penulis memiliki 2 kakak, Kakak yang pertama bernama Desy Fajariah Mulyani dan Kakak yang kedua bernama Juliyadi Mulyana. Penulis bertempat tinggal di alamat Jl. Wilis no 39 Kelurahan Rongtengah, Kabupaten Sampang, Jawa Timur. Penulis dapat dihubungi melalui WhatsApp dan E-mail. Penulis pertama kali masuk Pendidikan TK Pertiwi pada tahun 2005 dan dilanjutkan ke sekolah dasar SDN Rongtengah 3 Sampang pada tahun 2007 dan di lanjutkan ke SMPN 1 Sampang pada tahun 2013 dan di lanjutkan lagi ke SMAN 1 Sampang pada tahun 2017 dan lulus tahun 2019. Penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik dalam Prodi Administrasi Publik dari Tahun 2019 dan sekarang menginjak kelulusan Tahun 2023.

Akhir kata mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini berjudul “Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Sakera Mesem Untuk Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sampang (Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur)”.

RINGKASAN

TRI DEWI KARTINI 2023, Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Sakera Mesem Untuk Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sampang (Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur)

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 Dispendukcapil yang beada di Kota Sampang dengan jarak terjauh lebih dari 50 kilometer.

Tujuan dari penelitian ini adalah Mengidentifikasi dan menganalisis pelayanan prima pembuatan Akta Kelahiran melalui program Sakera Mesem dan kepuasan masyarakat di Kabupaten Sampang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program dari sakera mesem Dispendukcapil Kabupaten Sampang memberikan layanan prima untuk pembuatan kelahiran, tetapi ada beberapa konsep pelayanan yang perlu ditingkatkan. Konsep pelayanan prima masih belum sempurna, namun dengan adanya program ini, masyarakat dapat mendapatkan layanan prima. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan sehingga dapat menghasilkan kepuasan masyarakat.

Kesimpulan yang di peroleh dalam penelitian ini adalah program sakera mesem di Dispendukcapil telah memberikan layanan prima terbaik dan maksimal kepada masyarakat di kabupaten Sampang, sesuai dengan teori dan konsep pelayanan prima. 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.

KATA KUNCI : PELAYANAN PRIMA, DISPENDUKCAPIL, SAKERA MESEM

SUMMARY

TRI DEWI KARTINI 2023, **Excellent Service for Making Birth Certificates Through the Sakera Mesem Program to Realize Community Satisfaction in Sampang Regency (Study in Sampang Regency, Madura, East Java)**

SAKERA MESEM (One Door Population Administration for Prosperous and Happy People) is a program in the field of governance whose background is the importance of having population documents and a sense of empathy for the people of Sampang Regency to take care of population documents. The community must go to the Dispendukcapil Office which is in the city of Sampang with the farthest distance of more than 50 kilometers.

The purpose of this study is to identify and analyze the excellent services for making birth certificates through the Sakera Mesem program and community satisfaction in Sampang Regency.

The results of this study indicate that the Sakera Mesem Dispendukcapil Dispendukcapil program in Sampang Regency provides excellent service for births, but there are several service concepts that need to be improved. The concept of excellent service is still not perfect, but with this program, people can get excellent service. The services provided are in accordance with service standards so as to produce community satisfaction.

The conclusion obtained in this study is that the sakera mesem program at the Population and Civil Registry Office has provided the best and maximum excellent service to the people in Sampang district, in accordance with the theory and concept of excellent service. At the Sampang Regency Dispendukcapil office, excellent service is assessed based on six indicators: ability, attitude, appearance, attention, action, and responsibility. Taking into account the level of community satisfaction found from the interviews, it can be concluded that the Sampang Regency Dispendukcapil office has met excellent service standards. Sampang Regency.

KEY WORDS : PRIMA SERVICE, DISPENDUKCAPIL, SAKERA MESEM

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya serta ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat adanya orang-orang tercinta di sekeliling saya yang selalu mendukung dan membantu. Terimakasih saya sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku rektor dari Universitas 17 Agustus 1945
2. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM selaku dosen pembimbing 1 penulis yang senantiasa membimbing proses skripsi dengan sabar dan teliti mulai dari awal sampai di akhir ini.
3. Dra. Indah Murti, MSi selaku dosen pembimbing 2 penulis yang senantiasa membimbing proses skripsi dengan sabar dan teliti mulai dari awal sampai di akhir ini.
4. Ibu penulis tercinta yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam membangkitkan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis tidak pernah merasa kekurangan akan support karena ibu tercinta selalu ada di samping penulis yang selalu siap memenuhi semua keinginan penulis sehingga penulis selalu merasa senang dan dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak penulis tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk terus semangat, bapak yang selalu ada di samping penulis yang selalu memberi support kepada penulis dan selalu sabar, selalu memahami penulis dalam kondisi apapun. Bapak yang siap memenuhi semua keinginan sehingga penulis selalu merasa senang dan menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
6. Keluarga penulis yang terdiri dari Kakak dan semua keponakan yang selalu menyemangati dan menghibur dikala penatnya mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

7. Pasangan penulis yang ikut berperan selama pengerjaan skripsi ini. Pasangan penulis yang selalu mensupport penulis dan selalu sabar menemani penulis, selalu sabar menghadapi mood penulisan yang naik turun pada saat mengerjakan skripsi. Pasangan penulis yang selalu memiliki ide untuk menghibur penulis dikala penatnya mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga pasangan penulis juga mensupport penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
9. Teman – teman penulis yang terdiri dari Alvionica Delfrisa Hamdita, Dianti Eka Astria, Laras Febby, Elok Wahyuningsih, Shofa Qatrunada, Stevany Puspita Buana Putri dan Suci Rachma. Teman – teman penulis yang selalu berbagi informasi mengenai perkuliahan dan saling support dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Perbedaan Penelitian	13
2.3 Landasan Teori	16
2.4 Kerangka Konseptual	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Fokus Penelitian	25
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Sumber Data	26
3.5 Pengumpulan Data.....	26

3.6	Metode Analisis Data	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1	Gambaran Umum	29
4.2	Penyajian Data	35
4.3	Pembahasan	45
BAB V	KESIMPULAN	48
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
--------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4. 1 Susunan Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Sampang	30
Gambar 4. 2 Proses Sakera Mesem	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	53
Lampiran 2 Kartu Bimbingan.....	55
Lampiran 3 Lembar Revisi.....	57
Lampiran 4 Proses Sakera Mesem	59
Lampiran 5 Dokumentasi	61
Lampiran 6 Jurnal.....	67
Lampiran 7 Bukti Punlikas Artikel LOA.....	85
Lampiran 8 Jurnal Turnitin.....	85