

# EFEKTIVITAS LAYANAN PUBLIK JAMINAN PELAYANAN ANAK BARU LAHIR DENGAN EMPAT DOKUMEN (JAMPE HARUPAT): UPAYA PEMENUHAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Irma Hermayanty<sup>\*1</sup>, Ainul Mardiah<sup>2</sup>, Aleyda Humaira<sup>3</sup>, Salsa Nabila<sup>4</sup>, M. Bentar Royyas Fadhilah<sup>5</sup>, Taufik<sup>6</sup>  
Universitas Sebelas April  
Email <sup>\*1</sup>: [irma\\_hermayanty@unsap.ac.id](mailto:irma_hermayanty@unsap.ac.id)

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Layanan Publik Jaminan Layanan Anak Baru Lahir dengan Empat Dokumen (Jampe Harupat) sebagai upaya untuk memenuhi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas pengelola aplikasi dan petugas pelayanan di Divisi Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan program Jampe Harupat. Data dikumpulkan melalui studi literatur dan studi lapangan, termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi. Validitas data dijamin melalui uji kredibilitas, transferabilitas, keandalan, dan konfirmabilitas. Teknik analisis data meliputi pengurangan data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jampe Harupat secara umum telah dilaksanakan secara efektif dalam mendukung percepatan pencapaian administrasi kependudukan untuk bayi baru lahir. Namun, beberapa hambatan masih ada, terutama terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas dan infrastruktur pendukung, serta tingkat sosialisasi program kepada masyarakat dan pemangku kepentingan terkait. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas dan infrastruktur, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi sosialisasi program diperlukan untuk meningkatkan keberlanjutan dan efektivitas Program Jampe Harupat.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Publik, Efektivitas Pelayanan Publik, Jampeharupat.

---

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat menjadi sangat penting karena dokumen kependudukan merupakan dasar bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai layanan publik lainnya. Salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki urgensi tinggi adalah pelayanan pencatatan kelahiran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi anak baru lahir.

Pemerintah Kabupaten Sumedang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mengembangkan inovasi pelayanan publik berupa Program Jaminan Pelayanan Anak Baru Lahir dengan Empat Dokumen (Jampe Harupat). Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan mengintegrasikan penerbitan empat dokumen kependudukan sekaligus, yaitu akta kelahiran, kartu keluarga, kartu identitas anak, dan nomor induk kependudukan, dalam satu proses pelayanan. Inovasi ini diharapkan mampu mempercepat pemenuhan hak identitas anak serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya Program Jampe Harupat masih menghadapi berbagai tantangan dan hambatan, baik yang bersumber dari internal organisasi maupun eksternal. Hambatan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kendala sarana dan prasarana pendukung, gangguan sistem aplikasi, serta belum optimalnya sosialisasi program kepada masyarakat dan pemangku kepentingan terkait. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat efektivitas pelaksanaan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu kajian untuk menilai sejauh mana efektivitas Program Jampe Harupat sebagai inovasi pelayanan publik dalam upaya pemenuhan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan dalam rangka Praktek Penelitian Administrasi (PPA) guna menganalisis efektivitas pelaksanaan Program Jampe Harupat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas pelaksanaan Program Layanan Publik Jaminan Pelayanan Anak Baru Lahir dengan Empat Dokumen (Jampe Harupat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Subjek penelitian ditentukan secara purposive, yaitu informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program Jampe Harupat. Informan dalam penelitian ini terdiri atas operator aplikasi dan petugas pelayanan pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah buku, jurnal, dan dokumen kebijakan yang relevan dengan administrasi publik, pelayanan publik, serta program Jampe Harupat. Studi lapangan dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara terstruktur dengan informan, serta dokumentasi terhadap data dan arsip pendukung pelaksanaan program.

Keabsahan data diuji melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas guna memastikan validitas dan reliabilitas data penelitian. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan triangulasi data, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas Program Jampe Harupat.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Efektivitas Program Layanan Publik Jaminan Pelayanan Anak Baru Lahir Dengan Empat Dokumen (Jampe Harupat): Upaya Pemenuhan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang secara keseluruhan dilaksanakan cukup baik. Hal tersebut dapat terlihat dalam dimensi sumber daya, sarana dan prasarana, tercapainya sasaran, ketepatan waktu, kejelasan tujuan dan rencana, dan konsistensi serta integritas.

#### **Pemanfaatan Sumber Daya, Sarana, dan Prasarana**

Penggunaan sumber daya dalam dimensi pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana menunjukkan hasil yang cukup baik sesuai dengan rencana yang ditetapkan, dimensi ini digunakan untuk mengukur efektivitas program melalui pemenuhan sumber daya, sarana, dan prasarana yang digunakan untuk pelaksanaan program Jampe Harupat. Hal ini dikarenakan SDM petugas dinilai sudah memadai dan ahli, meskipun optimalisasi akses aplikasi masih perlu dimaksimalkan. Efisiensi pemakaian sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program Jampe Harupat menunjukkan hasil yang baik. Hal ini karena pemanfaatan sarana prasarana pada layanan Jampe Harupat dinilai efisien secara keseluruhan. Kecukupan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program Jampe Harupat menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini karena sarana dan prasarana dinilai belum memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh petugas Jampe Harupat. Penggunaan sumber daya yang sesuai dengan rencana dalam pelaksanaan Efektivitas Program Layanan Publik Jaminan Pelayanan Anak Baru Lahir Dengan Empat Dokumen (Jampe Harupat): Upaya Pemenuhan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dapat dinilai baik. Keberhasilan indikator penggunaan sumber daya yang telah dicapai harus terus ditingkatkan guna peningkatan keberhasilan di masa depan. Hal ini diperkuat oleh pendapat Arum (2007) yang mendefinisikan pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana sebagai: Proses komprehensif yang mencakup sembilan komponen utama yaitu jenis, prinsip, fungsi, perencanaan, pengadaan, penggunaan, pemeliharaan, inventarisasi, dan penghapusan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam mendukung tujuan organisasi, khususnya di sektor pendidikan dan administrasi publik.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam Efektivitas Layanan Anak Baru Lahir Empat Dokumen: Upaya Pemenuhan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dinilai belum cukup baik.

#### **Tercapainya Sasaran**

Dimensi tercapainya sasaran menunjukkan hasil yang baik sesuai dengan output yang diharapkan, dimensi ini digunakan untuk mengukur efektivitas program Jampe Harupat dari segi ketercapaian sasaran atau tujuan yang telah ditentukan. Hal ini dibuktikan oleh program Jampe Harupat secara keseluruhan selaras dengan tujuan strategis pemenuhan pelayanan bayi baru lahir dan kemudahan akta kelahiran di Sumedang, dengan pencapaian sasaran serta output yang optimal dan tingkat kepuasan masyarakat yang baik dari akses serta kecepatan layanan. Hal diperkuat oleh pendapat Hasibuan (2000), tercapainya sasaran didefinisikan sebagai: Keberhasilan instansi dalam memenuhi tujuan yang telah direncanakan secara tepat sasaran dan efisien, di mana "tepat sasaran" menunjukkan kesesuaian hasil akhir dengan target yang ditetapkan, sementara "efisien" menggarisbawahi penggunaan sumber daya minimal untuk output maksimal tanpa pemborosan.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi ketercapaian sasaran dalam Efektivitas Layanan Anak Baru Lahir Empat Dokumen: Upaya Pemenuhan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dinilai cukup baik.

### **Ketepatan Waktu**

Dimensi ketepatan waktu menunjukkan hasil yang cukup baik sesuai dengan rencana yang ditetapkan yaitu, percepatan dan kemudahan pengurusan dokumen kependudukan bagi bayi yang baru lahir. Dimensi ini menjadi alat ukur keberhasilan program. Hal ini dibuktikan, program Jampe Harupat berhasil dilaksanakan sesuai ketentuan dan tujuan yang ditetapkan, dengan aplikasi yang efektif mempermudah pengurusan dokumen kependudukan bayi baru lahir dibandingkan mekanisme konvensional atau datang langsung ke Mal Pelayanan Publik di Sumedang. Hal ini diperkuat oleh pendapat Sutrisno (2007: 125-126) yang menjelaskan ketepatan waktu sebagai berikut: Ketepatan waktu merupakan hal dasar yang menentukan keberhasilan suatu kegiatan program, sekaligus berpotensi menimbulkan kegagalan jika tidak dikelola dengan baik. Ketepatan ini dinilai dari penggunaan waktu yang sesuai jadwal, sehingga mendukung pencapaian tujuan program secara efektif.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi ketepatan waktu dalam Efektivitas Layanan Anak Baru Lahir Empat Dokumen: Upaya Pemenuhan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dinilai cukup baik.

### **Kejelasan Tujuan dan Rencana**

Dimensi kejelasan tujuan dan rencana menunjukkan hasil yang cukup baik, karena dalam pelaksanaannya masih terdapat hal-hal yang harus disempurnakan. Hal ini dapat dibuktikan dari indikator yang ada di dimensi kejelasan tujuan dan rencana, yakni pelaksanaan program Jampe Harupat di Disdukcapil Sumedang menunjukkan struktur organisasi yang solid dengan 15 staf bidang pelayanan pencatatan sipil termasuk 4 operator yang kompeten dalam menangani masalah, pembagian tugas jelas, pengawasan kepala bidang, serta SOP lengkap yang konsisten dipatuhi melalui panduan aplikasi. Namun, tantangan implementasi lapangan tetap menjadi hambatan utama, seperti bidang yang jarang ulang upload berkas kekurangan, dan sosialisasi minim terhadap stakeholder. Secara keseluruhan, kekuatan internal program kuat, tetapi memerlukan perbaikan koordinasi eksternal untuk capai efektivitas optimal. Hal ini diperkuat oleh pendapat Robbins dan Coulter kejelasan tujuan mencegah interpretasi subyektif yang merusak efektivitas, seperti contoh "peningkatan signifikan pemasukan" yang menjadi ambigu di tingkat operasional. Tujuan yang dirancang baik dicirikan oleh kriteria SMART: spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi kejelasan tujuan dan rencana dalam Efektivitas Layanan Anak Baru Lahir Empat Dokumen: Upaya Pemenuhan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dinilai belum cukup baik.

### **Konsistensi dan Integritas**

Dimensi konsistensi dan integritas menunjukkan hasil yang baik, sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan pelaksanaan program yang telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan proses pelayanan yang konsisten dan terstandar. Hal ini diperkuat oleh pendapat Stephen Covey dalam "The 7 Habits of Highly Effective People" menekankan integritas sebagai keselarasan antara apa yang dikatakan dan dilakukan, menciptakan kredibilitas pemimpin. Integritas tidak hanya berkaitan dengan kejujuran, tetapi juga konsistensi dalam sikap, keputusan, dan tindakan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi konsistensi dan integritas dalam Efektivitas Layanan Anak Baru Lahir Empat Dokumen: Upaya Pemenuhan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dinilai baik

Hasil penelitian dari analisis lima dimensi utama efektivitas program Jampe Harupat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, secara keseluruhan program ini dinilai cukup baik dalam mendukung pemenuhan administrasi kependudukan bagi bayi baru lahir dengan empat dokumen. Sesuai dengan 5 (lima) dimensi efektivitas program menurut Siagian (2001) yaitu: Pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana, tercapainya sasaran, ketepatan waktu, kejelasan tujuan dan rencana, konsistensi dan integritas.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas program Jampe Harupat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah menunjukkan keberhasilan pada tiga (3) dimensi, yaitu ketercapainya sasaran, ketepatan waktu, konsistensi dan integritas. Namun, masih terdapat tantangan pada dua (2) dimensi, yaitu dimensi pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana serta dimensi kejelasan tujuan dan rencana, sehingga perlu penguatan untuk mencapai efektivitas program yang sepenuhnya optimal. Tercapainya sasaran dan ketepatan waktu dinilai baik, dengan program selaras tujuan strategis pemenuhan layanan bayi baru lahir, kepuasan masyarakat dinilai optimal, serta aplikasi mempercepat proses pembuatan dokumen dibanding mekanisme konvensional, didukung oleh teori yang dikemukakan Hasibuan (2000) dan Sutrisno (2007). Kejelasan tujuan dan rencana cukup baik berkat struktur organisasi solid, SOP lengkap, dan pengawasan, walau koordinasi eksternal seperti partisipasi bidang lemah

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Program Layanan Publik Jaminan Pelayanan Anak Baru Lahir dengan Empat Dokumen (Jampe Harupat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang secara umum telah berjalan cukup efektif dalam mendukung pemenuhan administrasi kependudukan anak baru lahir. Program ini mampu memberikan kemudahan, percepatan, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, efektivitas program masih menghadapi beberapa hambatan, baik dari aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, stabilitas sistem aplikasi, maupun tingkat sosialisasi program. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur pendukung, serta optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat dan pemangku kepentingan terkait agar pelaksanaan Program Jampe Harupat dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

#### REFERENCES

- Akadun. (2007). *Administrasi Perusahaan Negara*. Alfabeta.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara* (2 (ed.)).
- Arum, S. (2007). *Pengelolaan Sarana Prasarana*. Penerbit Akademik.
- Caiden, G. E. (1982). *The Dynamics of Public Administration*. Holt, Rinehart and Winston.
- Covey, S. R. (1989). *The 7 Habits of Highly Effective People*. Free Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dimock, M. E., & Dimock, G. O. (1992). *Public Administration*. Holt Rinehart & Winston.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Gie, T. L. (1998). *Administrasi Perkantoran Modern*. Pustaka Budaya.
- Hardiyansyah. (2018). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2000). *Manajemen dan Motivasi*. Bumi Aksara.
- Henry, N. (1995). *Public Administration and Public Affairs* (6 (ed.)). Prentice Hall.
- Hughes, O. E. (1994). *Public Management and Administration* (2 (ed.)). Palgrave Macmillan.
- Makmur, S. (2015). *Manajemen Operasional Program Pemerintah*. Penerbit Lokal.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi Offset.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. (2014). *Manajemen* (E. Indonesia (ed.)). Salemba Empat.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Organisasi* (Revisi (ed.)). Rineka Cipta.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Silalahi, U. S. (2016). *Studi tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*. Sinar Baru Algensindo.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Singadilaga, M. (2002). *Proses Perumusan Kebijakan Publik* (p. 7). Penerbit Lokal Indonesia.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Lokal.

Syafi'i, M. (2006). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia.

Thoha, M., & Rodiyah. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (p. 12). UMSIDA Press.