

ANALISIS PELAYANAN SIPIL DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

(Studi Tentang Pengurusan Akta Kelahiran)

ABSTRAK

Fikri Rizki

Kata kunci : Pelayanan, Sipil dan kependudukan ;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang di hadapi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam melayani pembuatan akta kelahiran. Adapun teori yang digunakan memakai teori pelayanan oleh *Moenir*, selanjutnya metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *kuantitatif* dengan tipe penelitian yaitu penelitian survey. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan, dilakukan dengan teknik kuisisioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pegawai yang berjumlah 5 orang dan masyarakat yang sudah selesai mengurus akta kelahiran berjumlah 50 orang. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dan pembagian kuisioner kepada responden mengenai Analisis Pelayanan Sipil Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah bahwasanya Tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara umum berada dalam interval Cukup Baik. Hal ini dilihat dari keenam indikator yang penulis tentukan bahwasanya masih terdapat kendala-kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Sipil Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tersebut. Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sipil Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Terhadap Pengurusan Akta Kelahiran adalah kinerja pegawai yang dirasa masih kurang dan sarana dan prasarana yang tidak memadai. Saran dari penulis yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat harus adanya tingkat kedisiplinan yang tinggi agar nantinya dapat tercipta pemberian pelayanan yang efektif dan efisien. Sehingga pengguna layanan akan merasa di hargai sebagai pengguna jasa pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Selain itu perlunya peningkatan sarana dan prasarana sehingga dapat membuat masyarakat dan juga masyarakat lebih nyaman dalam mendapatkan pelayanan.

ANALYSIS OF CIVIL SERVICE OFFICE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRY KAMPAR

(Study of the maintenance of a birth certificate)

ABSTRACT

Fikri Rizki

Keywords : Service, Civil, and Population ;

This study aims to determine and explain the service of birth certificate and to know what constraints are faced at the Office of Population and Civil Registration Kampar Regency in serving the birth certificate. The theory used by the service theory by Moenir, then the method used in this research is quantitative method with research type that is survey research. In collecting the necessary data, it is done by questionnaire technique, interview, observation, and documentation. As for the respondents in this study are employees who numbered 5 people and the community who have finished taking care of the birth certificate amounted to 50 people. Based on the results of interviews that the authors do and the distribution of quaters to the respondents about the Analysis of Civil Service In the Office of Population and Civil Registration Kampar Regency is that the level of satisfaction of community users of demographic services and civil registration in general are in the interval Good Enough. This is seen from the six indicators that the authors specify that there are still obstacles in the Implementation of Civil Service In the Office of Population and Civil Registration of Kampar regency. Constraints in the Implementation of Civil Service In the Office of Population and Registration of Civil Kampar Regency Against Birth Certificate Handling is the performance of employees who are still lacking and facilities and infrastructure are not adequate. Suggestion from the writer that is to improve service quality in society must existence of high level of discipline so that later can be created service delivery effective and efficient. So that the service users will feel appreciated as the user of birth certificate service in the Department of Population and Civil Registration of Kampar Regency. In addition, the need for improvement of facilities and infrastructure so as to make the community and also the community more comfortable in getting service.