

ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN

ABSTRAK

Mulia Al Husna

Kata Kunci : Pelayanan, Pegurusan, Akta Kelahiran;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan pengurusan akta kelahiran dan untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan dalam melayani pengurusan akta kelahiran. Indikator dalam pelayanan yang digunakan meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, persyaratan dan penanganan pengelolaan pengaduan. Adapun teori yang digunakan adalah teori moenir, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan tipe penelitian yaitu peneitian survey deskriptif, adapun yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pegawai berjumlah 6 orang dan masyarakat yang sudah mengurus akta kelahiran berjumlah 50 orang. Teknik penarikan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik sensus untuk pegawai dan teknik *purposive sampling* untuk masyarakat. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan teknik daftar kuisisioner, wawancara serta data sekunder dikumpulkan dengan teknik observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif deskriptif yakni data yang diperoleh berupa hasil dari kuisisioner dan selanjutnya dipresentasikan berdasarka tabel masing-masing pembahasan indikator, untuk selanjutnya dianalisis dan diambil kesimpulan yang disertai uraian. Berdasarkan teknik analisis ini dilihat dari hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator diperoleh persentase tertinggi yaitu 42% atau rata-rata 21 orang responden masyarakat, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden berada pada kataegori “Cukup Baik” yakni berada pada interval antara 34% - 66%. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkenaan dengan perbaikan waktu penyelesaian dokumen akta kelahiran secara lebih cepat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

ANALYSIS OF THE SERVICE OF BIRTH CERTIFICATE MANAGEMENT IN THE OFFICE OF RESIDENCE AND CIVIL REGISTRATION OF THE DISTRICT GOVERNMENT OF PELALAWAN

ABSTRACT

Mulia Al Husna

Keywords: Service, handling, birth certificate;

The aim of this study to know and explain the service of birth certificate management and to know what obstacles are facing in the office of population and civil registration district of pelalawan in serving the birth certificate deed. Indictors in the sevice used include service procedures, service procedures, service time, service costs, service products, requirements and in incarceration of complaints management. As for the theory that is used is the theory of moenir, the method used is quantitative method with the type of research that is descriptive survey, as for the respondents in this study are employees of 6 people and the community who have, taken care of the birth certificate amounted to 50 person. Sampling techniques used in this study are cencus techniques for employees and purposive sampling techniques for the community. Types and techniques of data collection used consisted of primary data collected by questionnaire questionnaires, interviews and secondary data collected by observation techniques. The data analysis technique used is descriptive quantitative data analysis ie data obtained in the form of questionnaire results and then presented according to the table of each discussion of indicators, to further analyzed and taken conclusions accompanied by description. Based on this analysis technique seen from the results of the recapitulation of respondents to the indicators obtained the highest percentage of 42% or average 21 people respondents so that it can be taken conclusion that the respondent's answer is in the category "Good enough" that is at intrvals between 34%-66%. Recommendations that need to be considered, especially in relation to the improvement of time of completion of birth certificate documents more quickly in the accordance with the standards set.