

EVALUASI PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR
UNIT PELAKSANA TEKNIS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KECAMATAN BENGKALIS DAN KECAMATAN BANTAN KABUPATEN
BENGKALIS

ABSTRAK

WAHYU JATI WIBOWO

Kata Kunci : Evaluasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan pengurusan akta kelahiran di Kantor Unit Pelaksana Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis. Yang terlihat masih terdapat fenomena – fenomena dan permasalahan mengenai keterlambatan pelayanan, Sulitnya prosedur, dan informasi pelayanan yang diberikan Kantor UPTD Disdukcapil Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan teknik analisa data kuantitatif dibantu dengan daftar wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang mengurus akta kelahiran dan Pegawai Kantor UPTD Disdukcapil Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang didapatkan melalui kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder berupa dokumentasi atau peraturan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Kantor UPTD Disdukcapil Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan. Setelah melalui proses penelitian dan penyajian serta analisa data, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Kantor UPTD Disdukcapil Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis dalam kategori Cukup Baik. Namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa hambatan dalam kurangnya informasi pelayanan, masih adanya pejabat yang jarang ada ditempat, terjadi keterlambatan pelayanan. Sehingga dapat disarankan agar kepada Kantor UPTD Disdukcapil Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan dapat melengkapi dan memperbaiki sarana dan prasarana serta kelengkapan penunjang pelayanan sehingga dapat menjadikan pelayanan menjadi lebih baik.

EVALUASI PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR
UNIT PELAKSANA TEKNIS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KECAMATAN BENGKALIS DAN KECAMATAN BANTAN KABUPATEN
BENGKALIS

ABSTRAK

WAHYU JATI WIBOWO

Keywords : Evaluation of service, Community satisfaction

This research was conducted with the intention to know the level of community satisfaction from the service of birth certificate in the office of the technical implementation unit of population and the civil registration of Bengkalis Subdistrict and the Subdistrict of Bengkalis District. Which seems there are still phenomena – phenomena and problems regarding the delay of service, Difficult procedure, and information service provided by the UPTD office of Disdukcapil Bengkalis Subdistrict and Bantan Subdistrict to the community. This research is done by using descriptive research method, with quantitative data analysis technique assisted by list interview. Population in this study is the people who take care of birth certificate and office staff UPTD Disdukcapil Bengkalis Subdistrict and Bantan Subdistrict. The type of data collected includes primary and secondary data, Primary data is data obtained through questionnaires and interviews, while secondary data in the form of documentation or regulations related to tasks and functions of UPTD office Disdukcapil Bengkalis Subdistrict and Bantan Subdistrict. After going through the process of research and presentation and data analysis, it can be concluded that the service of birth certificate management in UPTD office Disdukcapil Bengkalis Subdistrict and Bantan Subdistrict Bengkalis regency in good category. But in reality there are still some obstacles in the lack of service information, there are still rare officials in place, there is a delay in service, So it can be suggested to the office UPTD Disdukcapil Bengkalis Subdistrict and Bantan Subdistrict can complement and improve facilities and infrastructure and supporting facilities so that the service can make the service better.