

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

Oleh :

Fazli Amri

Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan yang sah sebagai kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai akta sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam Negara. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran dan upaya-upaya yang telah dilakukan dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden dengan menggunakan rumus slovin dari jumlah populasi 726.022 orang. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang dilihat dari kelima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) sudah dapat dikatakan baik atau berkualitas dengan rata-rata persentase 59,76%. Akan tetapi masih ada kekurangan pada dimensi kehandalan yang perlu dibenahi dan diperbaiki oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Akta Kelahiran