

ABSTRAK

RANDI NOVRIZAL 16042068/2016 : Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembuatan serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dilakukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi. Informan penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, Sehingga data yang didapat bisa ditarik kesimpulan dari data yang diperoleh dilapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dinilai sudah cukup baik. Berdasarkan dari 6 indikator standar pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi penyedia layanan. Hanya beberapa indikator yang dinilai masih kurang. Kekurangan-kekurangan tersebut antarlain, tidak adanya kepastian penyelesaian pelayanan dan fasilitas pelayanan yang masih minim. Faktor pendukung pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah faktor kesadaran dan aturan. Selanjutnya faktor penghambatnya adalah minimnya sarana dan prasarana, kekurangan sumber daya manusia dan kurangnya kesadaran masyarakat. Secara keseluruhan pelayanan sudah cukup baik meskipun terdapat beberapa hal yang perlu dioptimalkan.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Akta Kelahiran, Faktor Penghambat dan Pendukung