

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

NOPEN SIMAMORA

Email : Nopensimamora@yahoo.co.id

Pembimbing : Dra. Endang sulistyaningsih

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Panam Jl. Hr. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru

Kode pos 28293-Telp/Fax 0761-63277

ABSTRACT

Birth certificate is a document which describes the status and identity of the child who has legal entities and the State. One of the benefits for society are the birth certificate to get into formal schools. Service of departement population and civil registration Pekanbaru (Disdukcapil) is the agency that has the task and the responsibility of taking care of the birth certificate. The phenomenon that complaints are often perceived by communities where the cost and duration of the completion of the birth certificate does not comply with the rules. The study of influencing quality of service management to figure out the birth certificate at the Office of departement population and civil registration Of Soweto and the factors that affected the

Concept of the theory is the theory of Darmawanto. Indicators in this study are: simplicity, clarity, certainty of time, products, and equipment and infrastructure. Type of this research is a descriptive qualitative research. The results showed that the quality of service management of the birth certificate in departement population and civil registration Office Pekanbaru city is less good. This is apparent from deficiencies that occur in The population and civil registration Of Soweto.

Keywords: birth certificate, departemen population and civil registration, service quality.

Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam

kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai

dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun dalam pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, keamanan, kependudukan dan lain-lain. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) banyak di ilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Demikian halnya di Indonesia, peningkatan kebutuhan masyarakat di berbagai bidang menuntut pemerintah harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat tersebut.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta, kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut akan berbanding lurus dengan perkembangan instansi tersebut, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka kemungkinan besar instansi tersebut akan berkembang, dan sebaliknya apabila instansi tersebut memberikan pelayanan yang kurang memuaskan kepada masyarakat maka kemungkinan besar instansi tersebut lambat berkembang. Sesungguhnya yang menjadi produk organisasi pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat.

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas baik apabila mengandung prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
Harus diketahui secara jelas mengenai hal-hal yang berkaitan

dengan : persyaratan teknis dan administratif pelayanan, unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan ataupun sengketa dalam pelaksanaan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan hendaknya dapat diselesaikan dengan cepat, pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu, adanya ketentuan waktu penyelesaian.
4. Produk
Produk pelayanan hendaknya diterima dengan benar, tepat, dan sah
5. Kelengkapan sarana dan prasaana
Tersedianya saarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (**Darmawanto 2007:17**)

Sebagai salah satu instasi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah instansi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan termasuk dalam hal pengurusan akta lahir sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Namun hal tersebut nampaknya belum bisa di realisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan serta laporan-laporan dari masyarakat yang melakukan

urusan kependudukan di instansi tersebut, diantaranya:

- 1) Lamanya waktu pengurusan akta lahir dan tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan yaitu 14 hari kerja
- 2) Administrasi yang terkesan berbelit-belit membuat masyarakat membuat masyarakat lebih memilih menggunakan jasa calo
- 3) Sering terjadi kesalahan dalam penulisan pada saat menginput data sehingga masyarakat sering melakukan protes atas kesalahan tersebut
- 4) Dalam hal pengurusan akta lahir, biaya yang di minta oleh pegawai sering kali tidak sesuai dengan nominal yang tertera pada plang yang terpajang di kantor tersebut (Tribun Pekanbaru 1 juni 2013).

Dari fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Pekanbaru khususnya pada bagian akta lahir dengan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Keahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan fenomena yang tertuang di latar belakang diatas maka penulis menetapkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan akta lahir?

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru khususnya pada bagian akta kelahiran
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Manfaat Penelitian

- a) Dapat memberikan masukan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
- b) Dapat memberikan informasi bagi pihak yang ingin meneliti di bidang yang sama di masa yang akan datang
- c) Sebagai aplikasi ilmu pengetahuan yang di dapat penulis pada saat di bangku perkuliahan khususnya bidang administrasi kependudukan

Konsep Teoritis

1. Konsep Pelayanan Publik
Sampara (dalam L.P Sinambela 2007:5) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi

dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan ,menyediakan kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (1997:49) dalam Monang Sitorus menyatakan, “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Selanjutnya Sutopo juga mengemukakan bahwa kualitas harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- a) Kesesuaian dengan persyaratan
 - b) Kesesuaian untuk pemakaian
 - c) Perbaikan berkelanjutan
 - d) Bebas dari kerusakan atau cacat
 - e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
 - f) Melakukan segala sesuatu secara lancar
 - g) Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan
- ## 3. Akta kelahiran

Akta Kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat

dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Akta kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran dicatat dan disimpan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . Akta kelahiran juga mempunyai arti penting bagi diri seorang anak tentang kepastian hukum si anak itu sendiri.

Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang beralamat di jalan Mustafa Sari no.3 Pekanbaru

2.Informan Penelitian

Metode penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah yang dianggap mengetahui dengan baik tentang Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Lahir di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang melakukan pengurusan akta lahir dan pegawai kantor tersebut. Dimana teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah melalui teknik *snowball sampling* yaitu suatu teknik pemilihan informan dengan cara memulai dengan mewawancarai seorang informan kemudian dilanjutkan dengan informan lainnya, demikian seterusnya hingga peneliti merasa data yang diperlukan sudah

memenuhi untuk menjawab permasalahan penelitian.

Adapun informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala bidang pencatatan sipil
- 2) Kepala seksi kematian dan kelahiran
- 3) Pegawai Disdukcapil yang bekerja pada bagian akta kelahiran
- 4) Kepala UPTD Kecamatan Tampan
- 5) Masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari responden dan juga data hasil pengamatan langsung di lapangan yang berkaitan dengan masalah penelitian yang meliputi:

1. Data hasil wawancara dengan responden
2. Dokumentasi di lapangan yang berkaitan dengan masalah penelitian
3. Data observasi di lapangan yang berkaitan dengan masalah penelitian

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berhubungan dengan penelitian ini yang meliputi:

1. Data jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

2. Data struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
3. Data tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
4. Data standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

4. Teknik Pengumpulan Data

a) Wawancara/ Interview

yaitu mengadakan tanya jawab langsung dengan narasumber yang terpilih menjadi informan dalam penelitian ini.

b) Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung. Data observasi didapat dengan melakukan pengamatan langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menghimpun data atau dokumentasi yang berhubungan dengan topik penelitian.

5. Analisis Data

Data yang didapat kemudian dianalisis dengan menggunakan

metode deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan teori dengan kondisi objektif yang ditemui di lapangan (Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) berupa jawaban-jawaban dari informan dan juga hasil observasi kemudian dianalisa dan ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian.

PEMBAHASAN

1. Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Pelayanan secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemberian bantuan yang dilakukan seseorang atau sekelompok maupun instansi pemerintahan kepada masyarakat yang membutuhkan. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah salah satu tujuan utama organisasi pemerintahan. Seiring dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), masyarakat semakin kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Untuk itu, peningkatan kualitas pelayanan di instansi pemerintahan adalah hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk menghindari keluhan-keluhan dari masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah instansi pemerintahan yang bertugas

memberikan layanan kepada masyarakat Kota Pekanbaru di bidang kependudukan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat yang melakukan urusan di instansi tersebut, dapat dilihat dengan menggunakan indikator pelayanan yang dikemukakan oleh Darmawanto yaitu:

- a) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan
Harus diketahui secara jelas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan, unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan ataupun sengketa dalam pelaksanaan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan hendaknya dapat diselesaikan dengan cepat, pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu, adanya ketentuan waktu penyelesaian.
- d) Produk

Produk pelayanan hendaknya diterima dengan benar, tepat, dan sah

- e) Kelengkapan sarana dan prasaana Tersedianya saarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

Dengan melakukan wawancara kepada informan sebagai narasumber penelitian ini kiranya dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara ini menyangkut tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan berdasarkan pada indikator-indikator yang telah dikemukakan di atas.

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan yaitu suatu prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adapun sub indikator dari kesederhanaan adalah prosdur pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara yang dilakukan penulis, didapat bahwa prosedur pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah baik.

b. Kejelasan

Kejelasan biaya adalah rincian biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mengurus akta kelahiran yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam hal ini, biaya yang di keluarkan oleh masyarakat harus sama dengan biaya yang di tetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru tentang retribusi biaya cetak yaitu Rp 50.000 bagi anak yang pengurusan akta kelahirannya lewat dari 60 hari sejak lahirnya anak, dan bagi yang pengurusannya sebelum anak berusia 60 hari tidak dikenakan biaya.

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara dengan informan di dapat bahwa rincian biaya untuk mengurus akta kelahiran sudah jelas dan sesuai dengan standar operasional prosedur.

c. Kepastian waktu

Waktu merupakan salah satu unsur atau dimensi yang dapat dijadikan untuk menilai kualitas pelayanan. Waktu pelayanan yang cepat akan dinilai baik oleh pengguna layanan, sebaliknya waktu pelayanan yang lambat atau tidak sesuai dengan

harapan pengguna layanan akan mendapat penilaian yang kurang baik dari pengguna layanan. Ada dua hal yang menjadi perhatian dalam dimensi kepatian waktu yaitu ketepatan waktu dan jadwal pelayanan.

Ketepatan waktu yaitu proses penyelesaian dokumen akta kelahiran diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dalam aturan. Waktu dalam penerbitan akta kelahiran akan menciptakan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang dijanjikan dimana dalam pengurusan akta kelahiran hanya dibutuhkan 14 hari kerja maka masyarakat akan merasa senang dengan pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan informan didapat bahwa kepastian waktu untuk mengurus akta kelahiran tidak sesuai dengan SOP yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dimana pada SOP waktu penyelesaian akta kelahiran adalah 14 hari kerja, namun pada kenyataannya hal tersebut tidak bisa direalisasikan.

d. Kejelasan Produk

Produk yang dimaksud adalah produk yang dihasilkan yaitu dokumen akta kelahiran hendaknya diterima dengan benar agar masyarakat merasa puas atas produk yang dihasilkan. Adapun sub indikator dari produk adalah produk tepat dan sah, maksudnya adalah produk yaitu dokumen yang dihasilkan tidak ada kesalahan dalam entry data. Produk tepat maksudnya adalah produk dalam hal ini adalah akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak terjadi kesalahan, dan juga dokumen akta kelahiran terhindar dari kerusakan. Terhindar dari kesalahan-kesalahan entry data menunjukkan bahwa pegawai tersebut fokus untuk melayani masyarakat dan juga teliti serta menguasai pekerjaannya.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan informan, didapat bahwa pegawai yang bertugas dalam *input* data masih sering melakukan kesalahan. Kesalahan –kesalahan biasanya terjadi pada pengetikan nama, tanggal lahir, ataupun nama orang tua.

e. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat. Selain sarana dan prasarana kelengkapan teknologi juga sangat dibutuhkan dalam menunjang kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Ruang kerja yang memadai maksudnya adalah keadaan ruangan yang digunakan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan yang di perlukan, agar dapat membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kantor yang menyenangkan adalah tempat yang tidak membosankan dan dapat menambah gairah kerja pegawai dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat. Penataan ruang kantor yang baik, rapi, teratur, dan tidak berantakan merupakan tempat yang sangat di inginkan oleh setiap pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, kelengkapan peralatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah cukup memadai. Sementara itu, ruang kerja atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terlalu sempit.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

A. Faktor Kesadaran

Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, etika dalam melayani, disiplin dan lain-lain. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang baik di butuhkan aparat atau pegawai yang mempunyai disiplin yang tinggi.

B. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

Keberhasilan suatu instansi pemerintahan maupun swasta dalam memberikan layanan yang memuaskan sangat di pengaruhi oleh faktor Sumber Daya Manusia. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia yang bekerja semakin tinggi pula persentasi tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Demikian halnya yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

C. Koordinasi

Koordinasi adalah hal yang berhubungan dengan mengatur suatu organisasi atau kegiatan sehingga peraturan dan tindakan yang akan dilaksanakan tidak bertantangan atau simpang siur. Koordinasi yang baik antar instansi atau pun lembaga akan menghasilkan

kinerja yang baik. Sebaliknya koordinasi yang kurang baik akan mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman. Hal ini juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

PENUTUP

a. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah kurang optimal. Hal ini bisa dilihat dari kelima indikator pelayanan publik menurut Darmawanto (2007:17) yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, produk serta kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mendapat beberapa kekurangan dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dari dimensi kejelasan, persyaratan untuk mengurus akta kelahiran masih kurang jelas. Dimana masyarakat masih belum paham mengurus akta kelahiran ketika syarat utama seperti surat nikah ataupun kartu keluarga tidak ada, di sisi lain pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru tidak memberikan solusi kepada masyarakat yang mendapati keluhan tersebut. Ditinjau dari kejelasan waktu, pihak Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih belum mampu merealisasikan waktu penyelesaian akta kelahiran sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku yaitu 14 hari kerja. Dilihat dari dimensi ketepatan produk, proses entry data yang dilakukan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih pernah melakukan kesalahan, meskipun kesalahan tersebut sudah tidak terlalu sering terjadi. Ruang kerja, loket pelayanan, ruang tunggu, serta parkir kendaraan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat. Ruang kerja yang sempit mengakibatkan dokumen ataupun berkas bercampur ataupun tercecer dengan berkas lainnya.

2. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah kesadaran, sumber daya manusia dan koordinasi .

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut. Saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan kepedulian kepada masyarakat yang menemui kendala untuk memenuhi persyaratan dalam mengurus akta kelahiran yang telah ditetapkan. Dalam arti, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus memberikan bimbingan, petunjuk ataupun kemudahan untuk memenuhi persyaratan dalam mengurus akta kelahiran. Pegawai yang bertugas dalam menerima berkas perlu meningkatkan ketelitian, dan kecermatan agar berkas-berkas masyarakat yang diterima tidak tercecer atau bahkan hilang. Selain itu, pegawai yang bertugas untuk entry data harus lebih teliti dan konsentrasi supaya tidak

terjadi kesalahan-kesalahan yang merugikan masyarakat.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu melakukan pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melayani masyarakat
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memerlukan relokasi kantor, karena kantor yang saat ini di gunakan sangat sempit dan sudah tidak relevan lagi untuk digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
4. Koordinasi internal maupun eksternal perlu di tingkatkan supaya tidak terjadi kesalahpahaman antara UPTD kecamatan dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun dengan pihak kelurahan dan juga perangkat-perangkat daerah. Apabila komunikasi terjalin baik, maka informasi tentang cara, syarat, maupun prosedur mengurus akta kelahiran mudah tersampaikan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Budiono, B, 2003, *Pelayanan prima perpajakan, Edisi kedua*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Darmawanto, 2007, *Sistem Asministrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Universitas Terbuka, Jakarta
- Gosperz,Vincent, 1998, *Manajemen Kualitas Dalam Industri*, PT. Gramedia, Jakarta
- Hasibuan, H. Malayu, 2003. *Manajemen*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Herman, Hudoyo, 2000, *Bentuk-Bentuk Pelayanan*, Semangat, Jakarta
- Ibrahim, Rudy, 1997, *Total Quality Manajemen*, Djambatan, Jakarta
- Kertajaya, Hermawan, 2000, *The Strategic Marketing Plus 2000 conceptual Frame Work*, PT.Gramedia, Jakarta
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, PT. Prenhallindo, Jakarta,
- Lukman, Sampara, 1999, *Pelayanan Prima*. Penerbit Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Moenir, 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, Lexy. J, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosda Bandung.
- Nazir. Moh, 1998. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2008. *Measuring Customer Satisfaction*, PT.Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Semil, Nurmah, 2005, *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang*, MAP Undip, Semarang
- Sinambela Poltak, Lijian, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan Dan Implementasi)*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Sitorus, Monang, 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press, Bandung
- Sunu, Pramuda, 1999, *Peran Sumber Daya Manusia Dalam Penerapan ISO 90000*
- Sutopo, dkk.,1999, *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2009, *Service Total Quality*, Penerbit PT. Grasindo, Yogyakarta
- Toha, Mitfah, 1996, *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara* Penerbit, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003