

ABSTRAK

Adrianus: Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. **Skripsi. Pontianak: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah, pelayanan akta kelahiran belum sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu; dalam kurun 2 tahun (tahun 2013-2014) dari 696 jumlah pemohon akta kelahiran, yang terselesaikan tepat waktu (12 hari kerja) hanya berjumlah 215 berkas pemohon, sedangkan sebanyak 149 pemohon diselesaikan dalam jangka waktu lebih dari 1(satu) bulan. Hal tersebut disebabkan karena pegawai yang bertugas melakukan penginputan data hanya berjumlah satu orang, dan kurangnya sumberdaya lainnya yang mendukung pelaksanaan pelayanan, suasana dan ruang kerja kurang kondusif sehingga menyebabkan sering terjadinya kesalahan data pada akta kelahiran yang diterbitkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. Untuk melakukan analisa terhadap permasalahan tersebut peneliti mengacu pada pendapat Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Rusli (2013:179), meliputi *tangibles, empathy, responsiveness, reliability dan assurance*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informasi diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang ada jumlahnya belum sesuai dengan beban kerja yang harus ditanggung pegawai dan SOP yang ada. Kurangnya sarana dan prasarana kerja, suasana kerja pegawai yang bertugas dalam menginput data juga masih kurang kondusif. Ketanggapan pegawai untuk memberikan penjelasan dan solusi cukup baik, unsur *reliability* dalam proses pelayanan akta kelahiran tergolong cukup baik walaupun masih ditemukan kesalahan penginputan data pada akta kelahiran yang diterbitkan. Kecepatan pelayanan bagi persyaratan yang sudah lengkap sesuai SOP yang ada yaitu 12 hari kerja, akan tetapi karena akta yang diterbitkan terdapat kesalahan data maka penerbitan akta baru terealisasi antara 18 – 30 hari kerja.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *tangibles, empathy, reliability dan assurance*