

INTISARI

Salah satu fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran. Namun sangat disayangkan keberadaannya kurang berpengaruh secara signifikan, misalnya di Kabupaten Nagekeo dari 164.431 jiwa total penduduk hanya 19,71% yang memiliki Akta Kelahiran. Selain itu jumlah Akta Kelahiran yang diterbitkan dalam setahun tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang masuk. Hal ini disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat akan prosedur dan pentingnya Akta Kelahiran. Penelitian ini berusaha menjawab mengapa kualitas pelayanan tersebut masih rendah dan faktor apa saja yang sebenarnya mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang datanya dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan teknik dokumentasi. Wawancara dilakukan secara terbuka dengan *interview guide* terhadap informan yaitu dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat Nagekeo pengguna jasa pelayanan Akta Kelahiran. Teknik observasi *participant* dan *non participant*. Dokumentasi melalui studi dokumen dan pengambilan gambar yang berkaitan dengan pelayanan Akta Kelahiran. Hasil penelitian diuraikan secara deskriptif lalu dianalisis dan diinterpretasikan untuk menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian.

Rendahnya kualitas pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo karena belum adanya dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dalam pelayanan tersebut. Kantor pelayanan masih darurat, sarana pelayanannya minim, tidak ada informasi tentang prosedur pelayanan, serta adanya unsur diskriminasi dalam pelayanan tersebut. Rendahnya kualitas pelayanan tersebut karena struktur organisasi, sistem pelayanan, SDM, dan sarana pelayanannya yang belum memadai. Selain itu ditemukan adanya pengaruh faktor kepemimpinan dan penerapan unsur budaya yang salah terhadap sosok seorang “*mosalaki*”.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Aparatur, dan Kerja Sama.

ABSTRACT

One of the functions of the Department of Population and Civil Registry is providing services to issue birth certificate. Unfortunately, in the Nagekeo Regency, among 164.431 of total population inhabitants only, 19.71% have birth certificate. In addition, the number of birth certificates issued in a year are not comparable with the number of applicants who submitted. This is caused by less information in the society about procedure and the importance of birth certificates. This study attempts to answer why the quality of these services is still low and what actors that actually affect it.

This study used a qualitative method with descriptive approach which the data is collected through interviews, observation and documentation techniques. The result shows that there is low quality of service in making a birth certificate at the Department of Population and Civil Registration Nagekeo Regency.

It happened because of there are no dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in the ministry. Emergency service offices still, ministry means minimal, there is no information about the procedures, as well as any element of discrimination in the ministry. The low quality of these services for structures, systems, services, human resources, facilities and services are inadequate. Also found the influence of factors of leadership and implementation of cultural elements one against the figure of a "*Mosalaki*".

Keywords: Quality of Service, Apparatus, and Cooperation.