

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih adanya keluhan mengenai pesan dari pemohon yang tidak kunjung direspon oleh petugas layanan, pemohon masih membingungkan persoalan kontak whatsapp yang bisa dihubungi untuk proses pelayanan, kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan yang baru dan belum disediakannya tempat menunggu layanan yang nyaman diluar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu masih belum maksimal hal tersebut terlihat pada dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati sudah dapat dikatakan baik meskipun belum maksimal. Sedangkan pada dimensi ketanggapan kualitas pelayanan belum dikatakan baik. Solusi dari penelitian ini bahwa hendaknya Disdukcapil Kota Baturaja perlu melengkapi sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, menambah jumlah alat penunjang kegiatan pelayanan seperti komputer, jaringan internet, dan lebih gencar mensosialisasikan mengenai prosedur pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* dan lebih tanggap dalam merespon pelayanan melalui *whatsapp* serta perlu mengatur kembali regulasi pelayanan secara *online* melalui *whatsapp* dalam hal merespon pertanyaan pemohon di *whatsapp* dan keluhan jika ada pemohon yang masih merasakan ketidaknyamanan mengenai pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu, Akta Kematian

ABSTRACT

This research is motivated by the persistence of complaints about messages from applicants who have not been responded to by service personnel, applicants are still confusing the issue of whatsapp contacts that can be contacted for the service process, lack of information about new service procedures and the lack of provision of a comfortable place to wait for services outside the Department of Population and civil registration of Baturaja City. This research method uses a qualitative approach with descriptive type. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation and literature studies. The results of this study found that the quality of death certificate making services at the Department of Population and civil registration of Baturaja City, Ogan Komering Ulu Regency is still not optimal or optimal it can be seen in the dimensions of physical evidence, reliability, assurance and empathy can be said to be good even though it is not optimal. While the dimension of service quality responsiveness has not been said to be good. The results of this study recommend that Disdukcapil Baturaja city needs to complete the facilities and infrastructure services that are inadequate so that the service process can run smoothly, increase the number of supporting tools such as computers, internet networks, and more intensively socialize about online service procedures through whatsapp and be more responsive in responding to services through whatsapp and need to reorganize the regulation of online services through whatsapp in terms of responding to applicant questions on whatsapp and complaints if there are applicants who still feel discomfort about the service..

Keywords: *Service Quality, Population and Civil Registration Office of Baturaja City Ogan Komering Ulu District, Death Certificate.*