**ABSTRAK**

Di dalam kehidupan manusia akan terjadi suatu peristiwa-peristiwa penting dalam hidupnya yang berkaitan dengan kependudukan. Seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pada suatu instansi kepada masyarakat yang tentunya dapat menjadi kepuasan tersendiri bagi masyarakat tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“ PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN ANAK DILUAR NIKAH DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTANLO ”**. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dapat memperhatikan kembali tentang bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih maksimal.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran Anak diluar Nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan serta mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dalam meningkatkan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran terkhusunya bagi anak yang lahir diluar nikah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Deskriptid dengan pendekatan induktif. Sumber data pada penelitian ini adalah *person, place,* dan *paper.* Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Langkah-langkah yang diambil penulis dalam teknik analisis data adalah mengolah data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Dari hasil penelitian, penulis dapat menyimpulkan kurangnya daya tanggap dan rasa empati yang diberikan pemberi pelayanan kepada masyarakat. Adapun beberapa saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo untuk memeperhatikan kembali aspek-aspek yang dapat meningkatkan pelayanan seperti meningkatkan sarana dan prasarana, penambahan pegawai, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai, dan

melakukan penyuluhan kepada masyarakat.

ii