**PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

LAPORAN AKHIR

diajukan guna memenuhi salah satu syarat

untuk menyelesaikan Pendidikan Program Diploma IV

pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri

****

oleh

EGI NOPERTA

NPP. 25.0305

Program Studi : Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil

**INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI**

**Jatinangor, 2018**

**ABSTRAK**

Laporan akhir ini berjudul “**PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN PROVINSI SUMATERA SELATAN**”, dilatarbelakangi masih rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diberikan aparat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Faktor pendukung dan penghambat serta upaya yang dilakukan Dinas terkait untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran.

Metode yang digunakan pada pengamatan ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif yang bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan aspek-aspek yang berkaitan dengan fokus yang diamati dan dikaji serta bertujuan untuk memahami sehingga dapat membangun pengetahuan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam wawancara yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, staf, dan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin sesuai dengan standar pelayanan dan ditingkat pelayanan akta kelahiran belum dalam kategori baik. Hal ini merujuk pada beberapa indikator pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan teori pelayanan menurut zeithml dari mulai tangiable (berwujud), reliability (kehandalan), responsiviness (tanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).

Saran peneliti untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin untuk meningkatkan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran, yaitu dengan meningkatkan sarana dan prasarana, melakukan sosialisasi dan menambah jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kata kunci : Pelayanan, Akta Kelahiran

***ABSTRACT***

*This final report entitled "****SERVICES OF MAKING BIRTH CERTIFICATE IN POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF MUSI BANYUASIN REGENCY OF SOUTH SUMATERA PROVINCE****", due to the low ownership of birth certificate in Musi Banyuasin Regency. This study aims to find out the service of birth certificate which given by officer of Department of Population and Civil Registration of Musi Banyuasin Regency. Supporting and inhibiting factors and efforts made by the relevant agencies to increase ownership of birth certificates.*

*The method used in this observation is descriptive method with inductive approach that aims to explain and describe aspects related to the focus observed and studied and aims to understand so that can build knowledge of data collection techniques done by way of observation, interview and documentation. The informants in the interview are Head of Population and Civil Registry of Musi Banyuasin Regency, Head of Civil Registration Service, Birth Section Head, staff, and community.*

*The results of this study indicate that the services provided by the Department of Population and Civil Registration of Musi Banyuasin Regency in accordance with service standards and the level of birth certificate service has not been in good category. This refers to some of the indicators of service to society according to the theory of service according to zeithml from tangiable, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

*Suggestion of researcher to Department of Population and Civil Registration of Musi Banyuasin Regency to improve service in making birth certificate, that is by improving facilities and infrastructure, socialize and increase the number of employees in Population and Civil Registration Agency.*

*Keywords: Service, Birth Certificate*