**ABSTRAK**

Laporan akhir ini berjudul **“PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA PROVINSI SUMATERA UTARA”** disusun untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan pemerintah dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara. Pelayanan prima dibutuhkan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatkan angka kepemilikan akta kematian sesuai dengan harapan pemerintah dalam skala nasional. Akta kematian memiliki banyak manfaat selain untuk pemerintah untuk validitas data kependudukan juga bermanfaat kepada masyarakat sebagai memberikan status hukum yang jelas bagi yang telah meninggal dunia dan menentukan ahli waris dan dalam pengurusan akta kematian ada standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan.

Metode yang digunakan pada pengamatan ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif induktif yang betujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi yaitu data berupa gabungan 3 sumber data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi, selanjutnya dianalisis dengan model Miles dan Hubberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kabuppateen Padang Lawas Utara Provnsi Sumatera Utara belum prima yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dan berdasarkan teori Sinambela (2011). Hal tersebut terjadi karena terdapat hambatan-hambatan seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pembuatan akta kematian, sosialisasi belum maksimal dilakukan guna meningkatkan pembuatan akta kematian, fasilitas sebagai penunjang pelayanan masih kurang, waktu pembuatan akta kematian lamban tidak sesuai dengan prosedur, dan pegawai pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara. Untuk mengatasi hambatan tersebut maka dilakukan upaya-upaya seperti Memberikan sosialisasi kepada masyarakat sampai dengan desa dan kelurahan, memperbaiki fasilitas penunjang pelayanan., memberikan *reward* bagi kecamatan yang baik dalam pengurusan dokumen kependudukan, Memberikan pelatihan khusus bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara, dan mempercepat pengurusan dokumen kependudukan.

**ABSTRACT**

*This final report entitled “****EXCELLENT SERVICE IN MAKING THE DEATH CERTIFICATE IN DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION PADANG LAWAS UTARA, NORTH SUMATERA PROVINCE****”. This study is nimed to know how the service given by the government in making the death certificate in the department of population and civil registration padang lawas utara, north sumatera province. The excellent service is needed in order to provide satisfaction to society and increase the number of death certificate ownership in accordance with the expectations of the government on a national scule. The death certificate gives many advantages for both government and society; such as to validate the population data and to provide a clear legal status for the decrased and desermine the heirs. Morever, the standard operasional procedures are already established dealing with the death certificate.*

*This study was conducted by using qualitative research through an inductive descriptive which simed to create a description, illustratice or design systematically, factually, and accurately concerning with facts, traits, and the relationship between the phenomoes observed. The data was collected by using triangulation technique, involved using three data scences such as interview, observation, and documentation. The data was then analyzed by using Miles and Hubberman model, they are data collection, data reduction, data display, and conclusion.*

*According to the study, it can be conchaded that the death certificate service in department of population and civil registration office of padang lawas utara, north sumatera province is still not excellent yet based on the decision of the* Undang-undang Nomor 63 Tahun 2003 *and sinambela theory (2011). Although there are obstacles such as the lack of public understanding of the death certificate making, the socialization has not been maximally done in order to increase the death certificate making, the facilities for supporting the service are still locking, the time of making the death certificate is slow and not in accordance with the procedures. Some efforts had been done to get problem solving such as providing socialization to society to villages, improving service support facilities, rewarding good subdistricts in the administration of population documents, providing special training for civil service and civil registration officers of padang lawas utara and accelerating the processing of documents population.*