THE ROLE OF POPULAR DIVERSITY AND CIVIL REGISTRATION IN THE ISSUANCE OF BIRTH CERTIFICATE IN SEMARANG CITY OF CENTRAL JAVA PROVINCE

By: Hirzam Rafiqi

This research is titledROLE OF POPULAR DIVERSITY AND CIVIL REGISTRATION IN ISSUANCE OF BIRTH CERTIFICATE IN SEMARANG CITY CENTRAL JAVA PROVINCE

This study aims to identify and analyze the role of the Department of Population and Civil Registration in issuing birth certificates, barriers in the process of issuing birth certificates and efforts made by the Office of Population and Civil Registration of Semarang City in increasing ownership and in overcoming obstacles in the process of issuing birth certificates.

Internship method using descriptive method, qualitative research and inductive approach. The data collection techniques used by the author are interviews, documentation, observation and tiangulasi. In performing data analysis, the author uses the following steps: 1) data reduction, 2) data presentation, and 3) conclusion / verification.

In accordance with the analysis that has been done on thephenomena that occurred in the field and the data has been collected, it can be concluded that the role of the Department of Population and Civil Registration of Semarang City in the issuance of birth certificate is not optimal. This assessment is based on the analysis of various indicators, there are: 1) there are still complaints from the public about the services provided, 2) there are several inhibiting factors, namely the lack of quality of human resources, especially operators and limited workspace of the operator, 3) not optimal socialization activities conducted .

Furthermore, the authors suggest that can provide good birth certificate service and can increase ownership of birth certificate for society of Semarang City in the future, hence in performing its role should always refer to service standard according to theory from Lovelock in Safroni (2012: 148) that is Direct Evidence , Reliability, Sensitivity / Responsiveness, Certainty, and Empathy. It is also necessary to socialize and publicize the benefits of birth certificates, including the terms, procedures, and fees so that people can understand.

Keywords: roles, obstacles, and solutions

**ABSTRAK**

**PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA SEMARANG PROVINSI JAWA TENGAH**

**Oleh:**

**Hirzam Rafiqi**

Penelitian ini berjudul **PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA SEMARANG PROVINSI JAWA TENGAH**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerbitan akta kelahiran, hambatan-hambatan dalam proses penerbitan akta kelahiran dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam meningkatkan kepemilikan serta dalam mengatasi hambatan pada proses penerbitan akta kelahiran.

Metode magang menggunakan metode deskriptif, penelitian kualitatif dan pendekatan induktif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah wawancara, dokumentasi, observasi dan tiangulasi. Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: 1) reduksi data, 2) penyajian data, dan 3) penarikan kesimpulan/verfikasi.

Sesuai dengan analisis yang telah dilakukan terhadap fenomena yang terjadi di lapangan dan data-data yang telah dikumpulkan, maka dapat disimpulkan bahwa Peranan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam penerbitan akta kelahiran belum optimal. Penilaian ini berdasarkan analisa terhadap berbagai indikator, yaitu: 1) masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan, 2) terdapat beberapa faktor penghambat yaitu kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia khususnya operator dan keterbatasan ruangan kerja operator, 3) belum optimalnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan.

Selanjutnya, penulis menyarankan agar dapat memberikan pelayanan akta kelahiran yang baik serta dapat meningkatkan kepemilikan akta kelahiran bagi masyarakat Kota Semarang di masa mendatang, maka dalam menjalankan perannya hendaknya selalu mengacu pada standar pelayanan menurut teori dari Lovelock dalam Safroni (2012:148) yaitu Bukti langsung, Kehandalan, Kepekaan/daya tanggap, Kepastian, serta Empati. Perlu juga dilakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat dari akta kelahiran, termasuk syarat, prosedur, dan biayanya sehingga masyarakat bisa paham.

Kata kunci : peranan, hambatan, dan solusi