**ABSTRAK**

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pelayanan prima penerbitan Akta Kelahiran, permasalahan-permasalahan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

Metode pendekatan Magang Riset Terapan Pemerintahan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi (Pengamatan) dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah model analisis data dari Miles dan Huberman.Miles dan Huberman yaitu *data reduction, data display,* dan *conclusion drawing/verification*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima, hal ini terlihat dari masih belum optimalnya prinsip kemampuan (abilirty) dan Accountability (tanggung jawab). Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan prima penerbitan Akta Kelahiran diantaranya adalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) personil belum memadai, masih terbatasnya sarana dan prasarana kerja dan masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus Akte Kelahiran.

Upaya-Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam mengatasi permasalahan penerbitan Akta Kelahiran diantaranya adalah meningkatkan jumlah operator, meningkatkan anggaran untuk pembinaan teknologi, melakukan pembinaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil tingkat Kelurahan, Peningkatan sarana dan prasarana dengan cara meningkatkan anggaran Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor, sosialisasi peraturan kependudukan dan pencatatan sipil baik secara langsung maupun tidak langsung, Pelayanan mobile (bergerak dengan kendaraan khusus) dan kerja sama dengan rumah sakit, puskesmas dan bidan-bidan yang ada di kelurahan.

***ABSTRACT***

*Building public trust in public services by public service providers is an activity that must be done in line with the expectations and demands of all citizens and citizens about the improvement of public services. The purpose of this research is to know the excellent service of birth certificate, problems encountered and efforts made by the Office of Civil Registration and Civil Registration of Palangkaraya City Central Kalimantan Province.*

*Approach Approach Applied Applied Government Approach is a descriptive method. Data collection techniques through in-depth interviews, observation (Observation) and documentation. Data analysis technique used is data analysis model from Miles and Huberman.Miles and Huberman that is data reduction, display data, and conclusion drawing/verification.*

*The result of the research shows the service of Birth Certificate publication in the Office of Population and Civil Registration of Palangkaraya City of Central Kalimantan Province is not fully in accordance with the principles of service excellence, it can be seen from the still not optimal ability and accountability principles. Constraints faced by the Office of Population and Civil Registration in the implementation of excellent service issuance of Birth Certificate such as the quality and quantity of Human Resources (HR) personnel is not sufficient, still limited facilities and infrastructure and the low level of public awareness in administering Birth Certificate.*

*The efforts undertaken by the Office of Population and Civil Registration of Palangkaraya City in overcoming the issue of Birth Certificate are increasing the number of operators, increasing the budget for* *technology coaching, developing the Population Administration and Civil Registration in village level, improving the facilities and infrastructure by increasing the budget of Provision Equipment and Supplies Office, socialization of population regulation and civil registration either directly or indirectly, Mobile service (special vehicle move) and cooperation with hospital, puskesmas and midwives in village.*