**ABSTRAK**

Berdasarkan data di lapangan, masih banyaknya masyarakat dari usia muda sampai pada usia tua yang belum memiliki dokumen kependudukan, yakni salah satunya kepemilikan akta kelahiran yang dalam proses pembuatannya ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Belum maksimalnya perangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan yang baik, berkomitmen tinggi serta profesional yang mampu meningkatkan kepemilikan akta kelahiran serta kurangnya peran dari masyarakat dalam melakukan pengurusan kepemilikan akta kelahiran sebagai dokumen administrasi kependudukan. Dilatar belakangi masalah tersebut, maka penulis melakukan pengamatan yang berfokus pada pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen kependudukan, faktor penghambat serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Dalam Laporan akhir ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif ,deskriptif dengan pendekatan induktif. Data-data diperoleh dari sumber data berupa data primer dan data sekunder, yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait baik dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat yang menjadi objek penelitian, yang dipadukan dengan observasi dan dokumentasi dan dianalisis menggunakan metode Triangulasi Data.

Berdasarkan kesimpulan, Pelaksanaan pelayanan kepemilikan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran masih belum efektif, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator mengenai kualitas pelayanan secara khusus terhadap masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran dalam hal ini masih kurang baik, seperti *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) yang disebabkan oleh sarana dan prasarana masih belum memadai sehingga terjadi keterlambatan penerbitan akta kelahiran serta tenaga/staff yang dimiliki tidak semua ahli pada bidangnya. Terbukti dengan masih banyaknya masyarakat Kabupaten Empat Lawang yang belum memiliki akta kelahiran karena belum mendapatkan pelayanan serta memahami prosedur dan persyaratan pengurusan akta kelahiran dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan,Kepemilikan,Masyarakat, Akta Kelahiran

**ABSTRACT**

Based on the data in the field, still the number of society from a young age until old age who do not have residency documents, i.e. one of the birth certificate of ownership in the manufacturing process are handled by the Office of population and Civil Registration. Inadequate Service device population and civil registration in the service is good, committed and professional who was able to increase ownership of the birth certificate as well as the lack of the role of the community in conducting clearance possession of a birth certificate as document settlement administration. Event will be based on these problems, then the author of do observations focusing on the implementation of services and publishing documents on population, a factor inhibitor as well as the efforts made to overcome these obstacles.

In its final report this author uses descriptive, qualitative research method with inductive approach. Data retrieved from a data source in the form of primary data and secondary data, obtained through interviews with relevant parties both with officials of the Office of civil registration or residence and public who becomes the object of research, combined with observation and documentation and analyzed using the method of Triangulation of the Data.

Upon conclusion, implementation services residency document ownership of particular birth certificate still not effective, it can be seen from some of the indicators on the quality of service specifically against society in the possession birth certificate in this regard are still unfavourable, such as emphaty (empathy) and responsiveness (responsiveness) caused by infrastructure is still not adequate so delay the issuance of a birth certificate as well as the personnel/staff owned not all experts in their field. As evidenced by the large number of Four County Community still Mace which don't have a birth certificate because it has yet to get the service as well as understand the procedure and the requirements of management of birth certificate with both.

Keywords: Stewardship, Ownership, Community, Birth Certificate