# ABSTRAK

Penelitian ini berjudul KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GAYO LUES PROVINSI ACEH. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran, hambatan-hambatan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues untuk mengatasi hambatan pada proses pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

Metode magang dalam penelitian ini menggunakan metode eksploratif dengan pendekatan induktif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah wawancara, dokumentasi, dan Observasi. Selanjutnya dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan langkah-langkah yaitu : 1) reduksi data, 2) penyajian data, dan 3) penarikan kesimpulan dan verifikasi.Adapun hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues sudah baik namun belum maksimal optimal, hal ini dapat dilihat dari lima indikator ukuran kualitas pelayanan terhadap masyarakat masih terdapat satu indikator dengan penilaian kurang baik, bukti fisik (*tangibles*)

Penulis menyaranakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menambah jumlah pegawai. meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana serta melakukan sosialisai atau penyuluhan kepada masyarakat agar adanya keikutsertaan dari masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.

# ABSTRACT

This research titled THE SERVICE QUALITY OF BIRTH CERTIFICATE IN MAKING THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CICIL REGISTRY OF GAYO LUES REGENCY ACEH PROVINCE. This research aims to identify and analyze the quality of service delivery in the birth certificate, the obstacles in the process of service delivery in the birth certificate and the efforts made by the department of population and civil registration Gayo Lues Regency Aceh province to overcome obstacles in the process of service delivery in the birth certificate.

Apprenticeship method in this research using exploratory method with an inductive approach. The data collection techniques used by the author is the interviews and documentation. Furthermore, in performing the data analyst, the author uses the steps are 1) data reductions, 2) prestation of data, and 3) conclusion and verification.The results of the analysis has been done, it can be concluded that the quality of service in the birth certificate at the Department of Population and Civil Registration Bener Meriah Regency is still already well, it can be seen from the one indicators measure the quality of service to the community there are several indicators with ratings less well , physical evidence (tangibles).

The author suggests to improve the quality of service to the increase the number of employess, improve facilities, advice and infrastructure and do sosialisai or counseling to the community for the participation of the public in the birth certificate at the Department of Population and Civil Registration Gayo Lues Regency.