**ABSTRAK**

Laporan akhir ini berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA”** disusun untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang diidentifikasi memiliki beberapa masalah yaitu : Masih rendahnya Efektivitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam hal ini penerbitan akta kematian dapat kita lihat dalam layanan pengaduan masyarakat di layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan , banyaknya keluhan mulai dari pelayanan yang terlalu lama dan berbelit-belit , pelayanan yang tidak baik yang ditujukan oleh pegawai terhadap masyarakat, biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan apa yang diinformasikan kepada masyarakat , serta kualitas sarana dan prasarana yang masih buruk yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan Deskriptif induktif. Pendekatan Deskriptif merupakan bagian dari metode kualitatif. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungki berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Pada pendekatan deskriptif ini, peneliti menganalisisbanyakdata dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah cukup baik dilihat dari dimensi serta indikator yang disusun penulis dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) serta dalam Sinambela (2006:13) didapati beberapa hal yang menjadi perhatian atau bahan evaluasi diantaranya dalam aspek fleksibilitas , transparansi , partisipatif serta kesamaan hak .

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan harus lebih giat lagi melakukan sosialisasi serta penyuluhan kepada masyarakat terkait kegunaan maupun manfaat akta kematian dengan menggandeng organisasi maupun perkumpulan masyarakat yang dapat membantu terhadap hal tersebut, perlunya pelatihan serta bimbingan terhadap kemampuan pegawai terutama dalam bidang teknologi informasi serta lebih giat lagi melakukan stelsel aktif atau jemput bola terhadap kepengurusan akta kematian.

***ABSTRACT***

*This final report, entitled* ***"EFFECTIVENESS OF SERVICE OF DEATHER PUBLISHING IN DEPARTMENT OF POPULATION AND LISTING OF CIVIL MEDAN NORTH SUMATERA PROVINCE"*** *was established to find out how the effectiveness of the service of the issuance of death certificate in the Office of Population and Civil Registration of Medan City which identified has several problems namely: Still Low Effectiveness of Service The Office of Population and Civil Registration of Medan City in this case the issuance of death certificate we can see in service of public complaint in online service of Department of Population and Civil Registration of Medan City, the number of complaints start from service which is too long and convoluted, by employees to the public, the costs incurred are not in accordance with what is informed to the public, and the quality of facilities and infrastructure that is still poor given the Department of Population and Civil Registration of Medan.*

*In this research, writer use inductive descriptive approach. The Descriptive Approach is part of the qualitative method. Thus the research report will contain data citations to illustrate the presentation of the report. The data may come from interviews, field notes, photographs, videotapes, personal documents, notes or memos, and other official documents. In this descriptive approach, researchers analyze the data as much and as far as possible in their original form.*

*Based on observations made it can be concluded that the effectiveness of the service of the issuance of death certificate in the Department of Population and Civil Registration of Medan City is good enough seen from the dimensions and indicators compiled by authors from Gibson and Steers in Sumaryadi (2005: 107) and in Sinambela (2006: 13) there were some issues of concern or evaluation material among others in the aspects of flexibility, transparency, participation and equality of rights.*

*The Department of Population and Civil Registration of Medan City must be more active in socializing and counseling to the community regarding the usefulness and benefit of the death certificate by cooperating with the organization or community association that can assist against it, the need for training and guidance on the ability of employees, especially in the field of information technology and more actively doing active stelsel or pick up the ball against the stewardship of death certificate.*