

## ABSTRAKS

**Lina Purnamasari, 1168010152: “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019”.**

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan yang berhak diterima oleh masyarakat yaitu pelayanan administratif dalam penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang sangat penting untuk dimiliki oleh setiap orang sebagai identitas autentik mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Semua kabupaten/kota yang ada di Indonesia memiliki kewenangan untuk menerbitkan akta kelahiran melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), termasuk Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Pelayanan akta kelahiran yang efektif merupakan harapan masyarakat, akan tetapi dalam mewujudkan pelayanan yang efektif itu tidaklah mudah. Sebanyak 104 orang masyarakat Kabupaten Sumedang telah mengajukan perbaikan akta kelahiran pada tahun 2016-2019. Kemudian banyak juga keluhan dari masyarakat mengenai penyelesaian akta kelahiran yang melebihi waktu empat belas hari kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang tahun 2016-2019 dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut Siagian (1987:60), yang di dalamnya terdapat tiga kriteria yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian tentang riset dan analisis mengenai variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lainnya. Dalam penelitian ini menggambarkan mengenai efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang tahun 2016-2019.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran belum optimal, hal ini ditandai dengan adanya akta kelahiran yang selesai melebihi waktu empat belas hari kerja, ketelitian pegawai yang masih kurang, dan keadilan petugas dalam melayani pelanggan belum sepenuhnya dilaksanakan. Kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan akta kelahiran antara lain, yaitu kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya akta kelahiran, masyarakat belum seluruhnya tahu mengenai persyaratan dalam membuat akta kelahiran, lamanya waktu penyelesaian akta kelahiran, banyak masyarakat yang mengeluhkan jarak, status anak seorang ibu yang tidak ada buku nikah, dan pembuatan akta kelahiran yang dikuasakan kepada orang lain sehingga apabila ada persyaratan yang kurang tidak bisa langsung dipenuhi saat itu juga.

**Kata Kunci:** Disdukcapil, Efektivitas Pelayanan, Pembuatan Akta Kelahiran

## ABSTRACTS

**Lina Purnamasari, 1168010152: “Effectiveness of Birth Certificate Making Service in the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) Sumedang District in 2016-2019”.**

*Public service is an activity carried out by an agency as an effort to meet the needs of the community. One of the services that is entitled to be received by the community is administrative services in the issuance of birth certificates. A birth certificate is a very important document for everyone to have as an authentic identity regarding the status and events of one's birth. All regencies/cities in Indonesia have the authority to issue birth certificates through the population and civil registration services (Disdukcapil) including Disdukcapil Sumedang district. Effective birth certificate services are the hope of the community, but in realizing effective service it is not easy. As many as 104 people in Sumedang district have submitted improvements to their birth certificates in 2016-2019. Then there are also many complaints from the public regarding the completion of the birth certificate which exceeds fourteen working days.*

*The study aims to determine the effectiveness of birth certificate making services in Sumedang district Disdukcapil in 2016-2019 and to find out the constraints faced in the process of making birth certificates in the Sumedang district Disdukcapil.*

*The theory used in this study is the theory of effectiveness of organizations at provide service according to Siagian (1987:60) in which there are three criteria, namely is the time factor, the accuracy factor, and delivery factor.*

*This study uses a descriptive research method with a qualitative approach that is research on research and analysis of independent variables both or only one variable or more without making comparisons or connecting between variables with one another. In this study illustrates the effectiveness of the service of making birth certificates in Disdukcapil Sumedang district in 2016-2019.*

*Based on the results of the study, it can be concluded that the effectiveness of birth certificate making services is not optimal, this is indicated by the presence of a birth certificate that exceeds fourteen working days, the accuracy of employees is still lacking, and the justice of officers in serving customers has not been fully implemented. The obstacles faced in birth certificate service process include the lack of public awareness about the importance of birth certificates, the community is not entirely aware of the requirements in making birth certificates, the length of time the birth certificate is completed, many people complain about the distance, the status of a mother's child that does not exist marriage book, and making birth certificates that are authorized to others so that if there are less requirements that cannot be fulfilled right away.*

*Keywords: Disdukcapil, Service Effectiveness, Birth Certificate Making.*