

ABSTRAK

Nama : Vita Irianti
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Tata Kelola Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tentang tata kelola pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi rencana dalam memenuhi standar pelayanan akta kelahiran dan pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh dari “*social situation*” Badan Kepegawaian. Pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Analisis menggunakan analisis data model interaktif yang meliputi, *Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Verifikasi Data*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif atau sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan standarnya, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melakukan Inovasi. Dimana inovasi ini seperti memberikan penghargaan atas kinerja pegawai yang cepat dan tepat waktu. Inovasi tersebut untuk mengukur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dicanankan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Dengan adanya inovasi tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh pencatatan sipil dapat sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan meliputi; a) prosedur pelayanan, b) waktu penyelesaian, c) biaya pelayanan, d) produk pelayanan, e) sarana dan prasarana, f) serta kompetensi petugas (dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan dengan beberapa lini pelayanan. Lini-lini tersebut meliputi; a) Di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil sendiri melalui loket pelayanan pencatatan sipil, b) Program jemput bola dimasing-masing kecamatan, c) Kerjasama dengan Rumah Sakit di Kabupaten Lumajang seperti Rumah Sakit, Wijaya Kusuma, Bhayangkara dan Islam, d) Kerjasama dengan jasa pos yang dilakukan pada tahun 2017. Lini-lini pelayanan tersebut merupakan cara yang digunakan untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang.

Kata kunci: *Tata Kelola, Pelayanan publik, Akta Kelahiran*

ABSTRACT

Name : Vita Irianti
Study Program : Governmental Science
Title : Governance of Birth Certificate Service in the Department of Population and Civil Registration of Lumajang Regency

This study aims to describe the governance of birth certificate service in the civil service and civil registration which includes the plan in fulfilling the standard of birth certificate service and the implementation of the service of birth certificate. The research method used qualitative approach. Sources of data were obtained from the "social situation" of the Personnel Board. Data collection through interviews, observation and documentation. The analysis uses interactive data model analysis which includes, Data Collection, Data Reduction, Data Display, and Conclusions Drawing / Verification.

The Office of Population and Civil Registration of Lumajang Regency is an institution that provides services in the field of Population Administration and Civil Registration. With that matter, the Department of Population and Registration of Civil Lumajang Regency is required to provide effective service or according to service standard that has been set. To achieve service in accordance with its standards, the Office of Population and Registration of Civil Lumajang Regency to Innovate. Where innovation is like giving rewards for employee performance quickly and on time. Innovation is to measure the services provided to the community whether it is in accordance with service standards that have been dicanakan by the Department of Population and Civil Registration Lumajang District. With the innovation, the services provided by civil registration can be in accordance with the established service standards. Service standard is a standardized standard in the delivery of public services that must be obeyed by the giver or service recipient. Service standards include; a) service procedures, b) settlement time, c) service fee, d) product service, e) facilities and infrastructure, f) and officer competence (in Decree of the Minister of Administrative Reform No. 63 of 2003 on General Guidelines for Public Service Implementation).

In the implementation of the birth certificate service in the Department of Population and Civil Registration conducted with several lines of service. These lines include; a) In the Civil Registry's Office of Civil Registration Office itself through the civil registration service counter, b) Ball pickup program in each sub-district, c) Cooperation with hospitals in Lumajang District such as hospitals, Wijaya Kusuma, Bhayangkara and Islam, d) Cooperation with services a post made in 2017. The service lines are the means used to increase the ownership of birth certificates in Lumajang District.

Keywords: *Governance, Public service, Birth Certificate*