

## **ABSTRAK**

Nama : Wilda Faradisa  
NIM : (1410511031)  
Judul : “Hubungan Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What’sapp Dengan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso)”  
Pembimbing : Bahtiar S.H., M.Si  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Akta kelahiran merupakan suatu dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia, kepemilikan akta kelahiran di Indonesia masih terbilang rendah,khusunya di Kabupaten Bondowoso sendiri,maka dari itu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso mengadakan inovasi pengurusan akta kelahiran melalui what’sapp, Penilitian ini secara umum bertujuan untuk mendeskripsikan Hubungan Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What’sapp Dengan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso). Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif.

*Kata Kunci : akta kelahiran,kualitas pelayanan*

## ABSTRACT

Birth certificate is an important document that must be owned by every citizen of Indonesia, birth certificate ownership in Indonesia is still relatively low, especially in Bondowoso Regency itself, therefore the Department of Population and Civil Registration of Bondowoso Regency innovates birth certificate management through what'sapp, This study in general aims to describe the Relationship of Innovation in the Management of Birth Certificates through What'sapp with Service Quality (Case Study of Bondowoso Regency Population and Civil Registration Service). This study uses quantitative research, the type of research that produces findings that can be achieved using statistical procedures or other methods of quantitative.

*Keywords:* *birth certificate, service quality*

