

ABSTRACT

A birth certificate is one of the documents commonly issued as proof of identity along with the issuance of family cards and electronic ID cards. This provides a basis for scholars to conduct research with the aim of understanding the implementation and constraints of birth certificate services in the Population and Civil Registry Office of Muaro Jambi Regency. The type of research used is qualitative research with data sources obtained from primary and secondary data. Data collection is done through interviews, observation and documents. The collected data is presented and analyzed then discussed in detail and then conclusions are drawn. The results of this study indicate that the implementation of birth certificate services at the Population and Civil Registry Office of Muaro Jambi Regency has been running effectively. The right metrics cover all the needs of staff in carrying out their server duties and in developing SOPs and SPMs. Indicators of equity are running well in providing birth certificate services to the community. The employee feedback indicator is set as honest and transparent in service delivery. The criteria for assessing the accuracy of the officers in providing services are carried out according to plan, so that the issuance of the birth certificate is free from errors and the recipient is satisfied. Obstacles in the service of making birth certificates are waiting rooms that are not spacious, internet is not good enough.

keywords: Evaluation, performance, service, birth certificate

INTISARI

Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang biasa diterbitkan sebagai bukti identitas bersama dengan penerbitan kartu keluarga dan KTP elektronik. Hal tersebut memberikan dasar bagi para sarjana untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk memahami implementasi dan hambatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan sumber data yang diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumen. Data yang terkumpul disajikan dan dianalisis kemudian didiskusikan secara rinci dan kemudian ditarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi telah berjalan dengan efektif. Metrik yang tepat mencakup semua kebutuhan staf dalam menjalankan tugas server mereka dan dalam mengembangkan SOP dan SPM. Indikator pemerataan berjalan baik dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. Indikator umpan balik karyawan ditetapkan sebagai jujur dan transparan dalam penyampaian layanan. Kriteria penilaian ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan sesuai rencana, sehingga penerbitan akta kelahiran bebas dari kesalahan dan penerima merasa puas. Kendala dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah ruang tunggu yang tidak luas, internet yang kurang bagus.

kata kunci: Evaluasi, kinerja, pelayanan, akte kelahiran