

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service and the challenges faced in the birth certificate issuance process at the Jambi City Population and Civil Registration Office. The main focus of this study is to evaluate the effectiveness of services provided to the public and identify obstacles that arise during the implementation of these services. The background of this study is based on increasing public awareness of the importance of population administration documents, particularly birth certificates, which has driven increasing demand for these services. Jambi City is one of the regions considered successful in issuing birth certificates, but still faces several obstacles such as network disruptions and power outages that affect the smoothness of services according to SOPs. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation of service employees and community service users. The results indicate that the overall quality of service is quite good, especially after the implementation of online services. This innovation makes it easier for the public to access and print birth certificates independently. However, this study has limitations in terms of respondent reach and data collection time. Future research is recommended to further explore the effectiveness of online services in areas with limited internet access.

Keywords: *service quality, employee performance, birth certificate*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan serta tantangan yang dihadapi dalam proses penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat serta mengidentifikasi hambatan yang muncul selama pelaksanaan layanan tersebut. Latar belakang penelitian ini berangkat dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan, khususnya akta kelahiran, yang mendorong permintaan layanan tersebut semakin tinggi. Kota Jambi menjadi salah satu daerah yang dinilai berhasil dalam penerbitan akta kelahiran, namun tetap menghadapi sejumlah kendala seperti gangguan jaringan dan pemadaman listrik yang memengaruhi kelancaran pelayanan sesuai SOP. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai dinas serta masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan sudah cukup baik, terutama setelah diterapkannya layanan daring. Inovasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mencetak akta kelahiran secara mandiri. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jangkauan responden dan waktu pengumpulan data. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggali lebih dalam efektivitas layanan daring di wilayah dengan akses internet yang terbatas.

Kata Kunci: Akta Kelahiran, Pelayanan Publik, Kualitas Layanan, Inovasi, Kota Jambi