

ABSTRAK

St. HAJRIANTI AGUS. IMPLEMENTASI PRINSIP *NEW PUBLIC MANAGEMENT* DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR (dibimbing oleh H.Muhammadiyah dan Hj. Andi Nuraeni Aksa).

Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar telah menuai keberhasilan. Namun prinsip *new public management* masih tetap menjadi bahan yang menjadi perbincangan oleh para akademisi tentang penerapannya di Indonesia. Dari hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang ditemui, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar mampu memberikan kemajuan dalam pelayanan akta kelahiran.

Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan memilih orang tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti yakni implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar. Data yang terkait dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa; observasi dan dokumentasi, serta wawancara secara mendalam terhadap informan. Data tersebut dianalisis secara deskriptif dan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar menuai keberhasilan kualitas pelayanan jika di tinjau dari kecepatan pelayanan, kelenturan dalam pelayanan, integrasi dalam pelayanan, dan inovasi dalam pelayanan. Faktor-faktor yang mendukung Implementasi *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar, di antaranya ; Sumber daya sarana dan prasarana serta sumber daya pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. Adapun faktor-faktor yang menghambat Implementasi *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar, diantaranya ; sosialisasi program dan partisipasi publik.

Keyword : Implementasi Prinsip New Public Management dalam Pelayanan Akta Kelahiran