

## ABSTRAK

**Noto Kawulo 2024, Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai** (dibimbing oleh Budi Setiawati dan Wardah)

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas erat kaitannya dengan upaya untuk mewujudkan *good governance* (tata pemerintahan yang baik). Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai. Tipe yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan fenomenologi dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan pembagian kuesioner dan observasi. Adapun Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui atau menggambarkan realita dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai mendapat skor 4,22 dengan persentase 84,23%, sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Sangat Berkualitas. Dengan ini pentingnya kemudian mempertahankan kualitas layanan yang telah dicapai dan lebih ditingkatkan lagi dengan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Selain itu, perlunya penguatan regulasi untuk mencegah terjadinya praktek atau hal-hal negatif yang ada dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

**Kata Kunci : Akta Kelahiran, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik**