

ABSTRAK

Diansya, Pradito Dwiki Sutriyat. 2022. Skripsi. **Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Pertahun pertumbuhan penduduk semakin pesat, dengan hal itu diperlukan pencatatan baik bagi penduduk yang baru dilahirkan maupun penduduk yang sudah meninggal, karena merupakan bentuk catatan sipil. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan subjek penelitian berupa 1 orang kepala seksi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, 3 orang pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran, dan 3 orang pemohon pelayanan pembuatan akta kematian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian berdasarkan faktor *tangible* terdapat SIAK yang mengalami eror karena jaringan yang kurang stabil sehingga menghambat pelayanan, faktor *reliability* masih terdapat petugas yang kurang ramah kepada pemohon, faktor *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah baik, Maka dari itu, dapat dilakukan perbaikan terhadap jaringan yang digunakan untuk SIAK dan dilakukannya pelatihan bagi petugas mengenai sumber daya manusia.

Kata Kunci : akta kelahiran, akta kematian, SIAK, SOP

ABSTRACT

Diansya, Pradito Dwiki Sutriyat. 2022. *Thesis. Analysis of Services for Making Birth Certificates and Death Certificates at the Population and Civil Registration Office of Probolinggo Regency. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.*

The population growth is increasing every year, with this it is necessary to record both the new born population and the population who have died, because it is a form of civil registration. This study aims to analyze the service of making birth certificates and death certificates at the Population and Civil Registration Office of Probolinggo Regency. The type of research used is qualitative, with the research subject in the form of 1 head of the service section for making birth certificates and death certificates, 3 applicants for making birth certificates, and 3 applicants for making death certificates. Data collection techniques are carried out by interview, observation, and documentation. The results of the study indicate that the service for making birth certificates and death certificates is based on tangible factors, there is SIAK which has an error because the network is less stable so that it hampers service, the reliability factors is still there are officers who are not friendly to the applicant, responsiveness, assurance, and empathy factors are good. Therefore, improvements can be made to the network used for SIAK and training for officers on human resources.

Keyword: *birth certificate, death certificate, SIAK, SOP*