

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan public dalam pembuatan akta kelahiran dalam perspektif *human governance*. Peneliti ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi langsung di lapangan, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu pihak-pihak yang mengetahui banyak tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi data. Serta teknik analisis data yaitu dengan cara kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public dalam perspektif *human governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah cukup baik khususnya pelayanan di bidang pembuatan akta kelahiran. Hal ini diketahui dari lima indikator kualitas pelayanan public seperti sarana dan prasarana yang cukup layak, kecermatan pelayanan public, tindakan dan tanggapan dalam menghadapi kebutuhan masyarakat, jaminan waktu dan biaya, serta sikap empati yang diterapkan didalam pelayanan sudah cukup baik ditunjang dengan bukti meningkatnya masyarakat yang memiliki akta kelahiran namun adanya sedikit permasalahan seperti kurang fahamnya masyarakat akan pentingnya akta kelahiran bagi mereka yang belum mengurusnya. Jika dilihat dari empat indikator *human governance* seperti akuntabilitas social dalam perencanaan, realisasi, penyerapan anggaran dan evaluasi sudah berjalan dengan baik namun harus memperbaiki SDM yang ada, partisipasi masyarakat meningkatnya masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran namun ada beberapa masyarakat yang belum mengurus, kompetensi di tingkat global dengan mengeluarkan langkah strategis kemudahan pelayanan, serta kinerja administrative yang adaptif dengan menerapkan pelayanan prima dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

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

**ABSTRACT**

*Quality of public services in making birth certificates in the perspective of human governance. This researcher uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques were carried out using observational methods in the field, documentation studies, and in-depth interviews with informants. Determination of informants is done by purposive sampling, namely those who know a lot about the service of making a birth certificate. The technique of checking the validity of the data used is data triangulation. As well as data analysis techniques, namely by condensing data, presenting data, and drawing conclusions.*

*The results of this study indicate that the quality of public services in the perspective of human governance in the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya is quite good especially in the field of making birth certificates. It is known from five indicators of the quality of public services such as facilities and infrastructure that are quite feasible, accuracy of public services, actions and responses in dealing with community needs, guaranteed time and costs, and empathetic attitudes that are implemented in the service are supported by evidence of increasing have a birth certificate but there are few problems such as lack of understanding of the community about the importance of birth certificates for those who have not taken care of it. If viewed from four human governance indicators such as social accountability in planning, realization, absorption of budget and evaluation has been going well but must improve existing human resources, increasing community participation in the management of birth certificates, but there are some people who have not managed, global level by releasing strategic steps for ease of service, and adaptive administrative performance by implementing excellent service in meeting customer needs.*

*Keywords: Quality of Public Services, Human Governace, Birth Certificate*