

ABSTRAK

Rupinus Henjo, 1201711020. **Transformasi Sistem Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara akultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Surakarta. (Skripsi). 2021.

Penelitian tentang Transformasi Sistem Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan, dan maksimalnya pelayanan penerbitan akta kelahiran serta keberlangsungan pelayanan dengan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui penerapan program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman di Kota Surakarta.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana penelitian ini bertujuan mengangkat permasalahan mengenai adanya transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara, obeservasi, dan dokumentasi. Pada proses validitas data penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, serta kecukupan referensi. Sedangkan teknik pengambilan sample yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling* yang sesuai dengan kepentingan penelitian yaitu mengenai pentingnya pendampingan dan sosialisasi dalam pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan memilih narasumber berupa informan, aktor individu, responden, dan stakeholder.

Hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ditemukan bahwa upaya dalam melaksanakan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman sudah dilaksanakan dan sasaran pelayanan ini adalah masyarakat Kota Surakarta supaya masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah, cepat dan sederhana. Namun pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman ini masih belum terlaksana dengan baik karena kurangnya sosialisasi mengenai pelaksanaan transformasi sistem pelayanan ini dan kurangnya pendampingan pada masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan belum dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Saran untuk memaksimalkan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran ini adalah dengan memperbaiki dan melengkapi fasilitas pelayanan pada program Sapu Kuwat dan apilikasi Ducapil dalam Genggaman, dan dilakukannya pendampingan dan sosialisasi langsung atau melalui meda sosial terhadap masyarakat Kota Surakarta.

Kata Kunci : *Keberhasilan, Maksimal, Keberlangsungan, Sosialisasi dan Pendampingan Terhadap Masyarakat, Transformasi Sistem Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran.*