

## ABSTRAK

Implementasi kebijakan merupakan salah satu hal terpenting dalam menjalankan pemerintahan. Jika kebijakan yang telah dibuat tidak diimplementasikan dengan baik, maka tidak akan berdampak apapun pada masyarakat yang menjadi sasarannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam pemberian pelayanan publik pembuatan akta kelahiran di Kota Tangerang. Selain itu, keluarnya Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, semakin menegaskan perlunya pelayanan publik yang berkualitas, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis yaitu jenis pendekatan yang bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan tentang suatu hal di daerah tertentu. Adapun teknik pengambilan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka. Pihak yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah kepala seksi bidang kelahiran beserta staf bagian kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, dan masyarakat pembuat akta kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwasannya implementasi kebijakan dalam pembuatan akta kelahiran dalam tertib administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang belum sepenuhnya efektif. Dari sisi pemerintah dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kendala yang dialami dalam pemberian pelayanan pembuatan akta kelahiran. Begitu juga dari sisi masyarakat di Kota Tangerang itu sendiri juga terdapat beberapa kendala yang dihadapi masyarakat, diantaranya adalah rendahnya kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya memiliki akta kelahiran serta kurang maksimalnya fasilitas yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

**Kata kunci : implementasi kebijakan, pelayanan publik, administrasi kependudukan.**

## ***ABSTRACT***

Policy implementation is one of the most important things in running the government. If the policies that have been made are not implemented properly, it will not have any impact on the target communities. This study aims to determine the implementation of policies implemented by the Tangerang City Government in providing public services for making birth certificates in Tangerang City. In addition, the issuance of Law Number 25 concerning Public Services further emphasizes the need for quality public services, so that people feel satisfied with the services provided. This research is guided by the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment Number 63 of 2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services. The research used qualitative with a descriptive analytical approach, namely the type of approach that aims to describe or describe something in a certain area. The data collection techniques used were observation, interviews, and literature study. The informants in this study were the head of the birth section and the staff of the birth department of the Tangerang City Population and Civil Registration Service, and the community who made birth certificates. Based on the results of the research, it shows that the implementation of policies in making birth certificates in orderly population administration in the Department of Population and Civil Registration of Tangerang City has not been fully effective. From the government side, it can be concluded that there are still obstacles experienced in providing services for making birth certificates. Likewise, from the community side in Tangerang City itself, there are also several obstacles faced by the community, including the low awareness of the community about the importance of having a birth certificate and the less than optimal facilities provided by the Tangerang City Population and Civil Registration Service.

**Keywords:** policy implementation, public services, population administration.