**ABSTRAK**

Keakuratan data Kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah dalam merumuskan kebijakan kependudukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang administrasi kependudukan pemerintah Kabupaten Tangerang telah menerapkan SOP (Sistem Operasional Prosedur) seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara Tahun 2004. Pada tahun 2016 berdasarkan sumber Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang penduduk usia wajib KTP-el sebanyak 3,3 juta jiwa, namun penduduk yang telah memiliki KTP-el berjumlah 1,6 juta jiwa, sedangkan penduduk yang belum memiliki KTP-el sejumlah 1,7 juta jiwa. Dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul: **Kualitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, hambatan-hambatan yang dialami, kemudian upaya-upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam menghadapi hambatan-hambatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dari wawancara yaitu dengan Kepala Dinas, Sekertaris Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi, para pegawai dan masyarakat. Teknik Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang belum optimal dikarenakan adanya kendala seperti: perbaikan gedung, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya pegawai pada bidang pelayanan. Peneliti memberikan saran kepada Kepala Dinas perbaikan gedung harus diselesaikan dengan secepatnya, perlu adanya penambahan sarana dan prasarana, penambahan pegawai di bidang pelayanan dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

**ABSTRACT**

The accuracy of the Population data is the responsibility of the government in formulating the population policy. In the implementation of services in the administrative field of population of Tangerang Regency has implemented SOP (Operating System Procedure) as stated in the Decree of the Minister of State Apparatus Year 2004. By 2016, based on the Database of the Department of Population and Civil Registry of Tangerang Regency, the compulsory age of electronic ID is 3.3 million people, but eligible populations of electronic ID are 1.6 million people, while those without ID card numbers 1.7 million people. From the above problems researchers interested in conducting research entitled: Quality of electronic ID card in the Office of Population and Civil Registration of Tangerang Regency.

This study aims to determine the Quality of ID card service in the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency, the obstacles experienced, then the efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency in the face of obstacles.

The research method is used descriptive method with inductive approach. Researchers use primary and secondary data sources. Data collection techniques are used observation, interview and documentation. Informants from the interview with the Head of Department, Secretary of Service, Head of Division, Section Head, the employees and the community.Techniques Data analysis are used data reduction, data presentation and conclusion.

The results of the research have shown that the Quality of Service in the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency has not been optimally due to obstacles such as: building improvement, lack of facilities and infrastructure, lack of socialization to the community, lack of employees in the service field.Researcher give suggestion to Head of Department of repair of building must be finished with as soon as possible, need addition of facility and infrastructure, addition of employee in service area and socialization to society.