ABSTRAK

Setiap penduduk menginginkan pelayanan yang baik dari Pemerintah terutama dalam hal Efektivitasnya Administrasi Kependudukan. Pelayanan yang efektif yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan yang masyarakatnya mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Maka dengan demikian efektivitas merupakan ketepatan harapan, implementasi, dan hasil yang dicapai.

Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada proses Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik masih terbilang belum efektif, dikarenakan masih terdapat hambatan pada faktor internal dan eksternal yang dapat menghambat proses pelayanan pada KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan KTP-EL , untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan KTP-EL kepada masyarakat, untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan Pelayanan KTP-EL kepada masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sedangkan Teknis Pengumpulan Data yang penulis gunakan adalah Observasi, wawancara dan Dokumentasi.

Berdasarkan pengamatan penulis maka ditemukan pelayanan KTP-EL di Kabupaten serdang bedagai belum efektif dikarenakan terdapatnya hambatan pada faktor eksternal dan internal. Oleh sebab itu Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai harus lebih memerhatikan lagi dan menindaklanjuti faktor Eksternal dan faktor Internal tersebut.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, KTP-EL