**ABSTRAK**

Laporan akhir ini peneliti mengambil judul **“PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KOTA KOTAMOBAGU”.** Dilatar belakangi oleh fungsi pelayanan yang melekat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu salah satunya yaitu pelayanan KTP-el kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan KTP-el pada masyarakat Kota Kotamobagu, faktor penghambat pelayanan KTP-el serta upaya untuk meningkatkan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu masih belum baik berdasarkan indikator yang berhubungan dengan pelayanan yaitu Prosedur pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Hal ini dikarenakan masih terdapat dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan KTP-el yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, kemampuan pegawai yang masih kurang baik serta masih kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya KTP-el. Dinas Kependududkan dan pencatatan Sipil Kota Kotamobagu terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Saran penelitian untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu untuk meningkatkan pelayanan pembuatan KTP-el dimasa yang akan datang, yaitu peningkatan saranan dan pelayanan pembuatan KTP-el, pemberian pelatihan pegawa, cepat dan tanggap menanggapi keluhan masyarakat serta sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya KTP-el. Kekurangan yang ada dapat teratasi dan tujuan pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Kotamobagu tersebut dapat tercapai sesuai dengan harapan pemerintah Kota Kotamobagu dan masyarakat Kota Kotamobagu.

***ABSTRACT***

*This final report the researcher took the title “****POPULATION CITY SERVICE AT DEMONSTRATE AND DIVISION CIVIL REGISTRATION CENTER”.*** *Background by the service function atteched to the Departement of Population and Civil Registration of Kotamobagu City, one of them is the service of KTP-el to the community. This study aims to find out how the service of KTP-el in Kotamobagu City District community, the factor of inhibiting KTP-el service and efforts to improve the service of ID card in the Departement Of Population an Civil Registration of Kotamobagu City.The reaseach method used is explorative method with inductive approach, while the data source studied in obtained from primariy data source and secondary data source. Data collection techniques conducted by researcher through interviews, observation, dokumentatio. While the researchers instrument is the researcher himself. In analyzing the data, the author user data reduction, display data conclutions and verification.*

*The result of research show that the service of ID card in the Departement of Population and Civil Registry of Kotamobagu City is still not good based on the indicators related to the service, namely Service Procedure, Completion Time, Service Product, Facilities and Infrastructure, Competence of Service Provider. This is because there are still deficiencies and constraints faced in the service of making KTP-el that is limited facilities and infrastructure, ability of employes who are still lacking, and still lack of knowledge and public awareness about the importance of KTP-el. In this case the Departement of Population and Civil Registration of Kotamobagu City continues to strive to provide the best service for the community.*

*Suggestion of researcher for Kotamobagu Population and Civil Registry Office to improve service of KTP-el in the future, that is improvement of facilities and infrastructure of making KTP-el, giving of employe training, fast and responsive to public complaints and socialization to public about importance KTP-el. The exiting deficiencies can be overcome and the goal of making KTP-el in Kotamobagu City can be achieved in accordance with the expectation of Kotamobagu City .*