

## **ABSTRAK**

*Pelayanan pengurusan data kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sedang berjalan saat ini sudah terkomputersasi. Namun dalam hal proses pelayanan masyarakat masih harus melewati beberapa pihak sehingga pengurusan dokumen kependudukan membutuhkan waktu yang lama . Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu melakukan rekayasa proses bisnis Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Penelitian ini, menggunakan prinsip rekayasa proses bisnis (Hamer and Champy) yaitu *Several jobs are combined into one*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada selisih waktu rata –rata 1 jam 33 menit dalam sistem pengurusan dokumen kependudukan sekarang dari sistem pengurusan dokumen yang sebelumnya*

***Kata kunci :*** *Dokumen Kependudukan, Rekayasa Proses Bisnis, Several jobs are combined into one*