

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu keluarga yang dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang beralamat di Jalan Raya Soreang KM 17. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara mendalam kepada informan, dan studi kepustakaan. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 3 orang informan kunci yaitu Informan kunci penelitian ini adalah Kepala Seksi Bidang Pendaftaran Kependudukan dan Staf Bidang Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan, dan Staf Bidang Identitas Penduduk.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga mengalami banyak hambatan yang terjadi dilapangan dilihat dari factor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung seperti standard dan sasaran pelayanan, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktifitas, sumberdaya, karakteristik pelaksana.

Berdasarkan penelitian ini bahwa para pegawai di Kantor Dinas Dan Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bandung telah berupaya memberikan suatu pelayanan yang maksimal dalam pembuatan Kartu Keluarga. Hambatan yang terjadi dalam proses pembuatannya adalah kurangnya fasilitas juga sumber daya manusia yang terampil dalam pengerjaannya dan Partisipasi dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung belum seluruhnya berpartisipasi, sosialisasi secara merata serta pendataan kembali akan menjadikan pasrtipatif masyarakat meningkat untuk kepemilikan Kartu Keluarga.

## **ABSTRACT**

*Public service (public service) is one manifestation of the functions of the state apparatus as a public servant, public service meant to prosper their community or country. A professional public service, it means that the public service is characterized by a lack of accountability and responsibility of service providers (government officials).*

*This study aimed to improve the quality of public services, especially in service Card making family held at the Department of Population and Civil Registration Bandung Regency is located at Jalan Raya Soreang KM 17. Research methods used in this research is descriptive qualitative methods and data collection through observation and in-depth interview to the informant, and literature study. Who became informants in this study are three key informants Key informants that this study is the Head of Division Seski Population Registration and Information Management Division staff, the Population Administration, and Staff of Resident Identity.*

*The results showed Quality of Service Card Family, many obstacles that occur in the field visits of the factors that affect the Quality of Service Card Making Families in the Department of Population and Civil Bandung District as standard and target service, communication between the organization and the strengthening of the activities, resources, characteristics implementers.*

*Based on this study that the employees in the Office of Population and Civil Registration Bandung Regency has been working to provide a superior service in the manufacture of Family Card. Barriers that occur in the manufacturing process is the lack of facilities as well as human resources that are skilled in pengerjaanya and participation in the Service Card Making Families in the Department of Population and Civil Bandung District has not fully berpartisipatif, socialization evenly and logging back in will make pasrtipatif society had increased to controlling interest in the Cards Family.*

## **RINGKESAN**

*Panglادن umum (public service) mangrupa salah sahiji perwujudan ti kadudukan dina aparaturnagara minangka abdi balarea, panglادن umum dimaksudkeun kanggo mensejahterakeun balarea atawa wargi nagara. Panglادن umum anu profesional, eta hartina panglادن umum anu bercirikan ku kitu kaayaanana akuntabilitas sarta responsibilitas ti nu mere layanan (aparaturnpamarentah).*

*Panalungtikan ieu ditujukeun kanggo ngaronjatkeun kualitas panglادن umum hususna dina panglادن pembuatan Kartu kulawargi anu dilaksanakeun di kantor Dines Kependudukan Sarta Catetan Sipil Kabupaten Bandung anu beralamat di jalan gede Soreang KM 17. Padika Panalungtikan anu dipake dina panalungtikan ieu teh padika deskriptif kualitatif sarta teknik pengumpulan data ngaliwatan observasi sarta wawancara sacara mendalam ka informan, sarta studi kepustakaan. Anu barobah kaayaan informan dina panalungtikan ieu teh 3 jalmi informan konci yaktos Informan konci panalungtikan ieu teh Hulu Seski Widang Pendaftaran Kependudukan sarta Staf Widang Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan, sarta Staf Widang Identitas Nu nyicingan.*

*Kenging panalungtikan nembongkeun Kualitas Panglادن Pembuatan Kartu Kulawargi ngalaman seueur tahanan anu lumangsung dilapangan ditingali ti factor-faktor anu mangaruhan Kualitas Panglادن Pembuatan Kartu Kulawargi di Dines Kependudukan sarta Catetan Sipil Kabupaten Bandung sepertos standard sarta sasaran panglادن, komunikasi anteur organisasi sarta penguatan aktifitas, sumberdaya, karakteristik pelaksana.*

*Dumasar panalungtikan ieu yen para pagawe di Kantor Dines Sarta Kependudukan Catetan Sipil Kabupaten Bandung atos narekahan mikeun hiji panglادن anu maksimal dina pembuatan Kartu Kulawargi. Tahanan anu lumangsung dina proses pembuatannya nyaeta kirang na fasilitas oge asal tanagi jalmi anu tabah dina pengerjaannya sarta Partisipasi dina Panglادن Pembuatan Kartu Kulawargi dina Dines Kependudukan sarta Catetan Sipil Kabupaten Bandung tacan sakumna na berpartisipatif, sosialisasi sacara merata sarta pendataan balik bade ngajadikeun pasrtipatif balarea meningkat kanggo kepemilikan Kartu Kulawargi.*