**ABSTRAK**

**Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah tingkat implementasi kebijakan program pelayanan administrasi perkantoran terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh, Hambatan-hambatan serta usaha-usaha menanggulangi hambatan dalam implementasi kebijakan program pelayanan administrasi perkantoran terhadap kinerja pegawai. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif, sedangkan teknik penelitian yang digunakann adalah penelitian perpustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi non partisipan, wawancara, dan penyebaran angket yang disebarkan kepada 30 responden.**

**Berdasarkan kriteria koefesien determinan Pengaruh Implementasi Kebijakan Program Pelayanan Administrasi Perkantoran terhadap Kinerja Pegawai sebesar 99,9% artinya menunjukan pengaruh yang sangat tinggi dan berdasarkan kriteria correlations menunjukan bahwa pengaruh implementasi kebijakan yang moderat terhadap kinerja pegawai, dan bisa dikatakan pengaruh yang positif.**

**Hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain yaitu pembuatan kebijakan yang tidak efektif, pelaksana lapangan yang mengabaikan perintah dari atasan, aktor-aktor atau sasaran dalam suatu kebijakan belum efektif. Usaha-usaha untuk mengatasinya dengan merencanakan suatu perumusah kebijakan dengan lebih matang dengan memperhatikan berbagai aspek untuk menghasilkan kebijakan yang baik, pimpinan melakukan pengawasan kepada para pelaksana lapangan, ketegasan dalam kebijakan yang dibuat diharapkan para pegawai bisa menjalankannya dengan baik dan profesional.**

**Kesimpulan yang dapat diambil antara lain kriteria koefesien determinan pengaruh implementasi kebijakan program pelayanan administrasi perkantoran terhadap kinerja pegawai sebesar 99,9% artinya menunjukan pengaruh yang sangat tinggi dan berdasarkan kriteria correlations menunjukan bahwa pengaruh implementasi kebijakan yang moderat terhadap kinerja pegawai, dan bisa dikatakan pengaruh yang positif. Dengan demikian,hipotesis konseptual mengenai implementasi kebijakan terhadap kinerja pegawai teruji. Hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain yaitu pembuatan kebijakan yang tidak efektif, pelaksana lapangan yang mengabaikan perintah dari atasan, aktor-aktor atau sasaran dalam menentukan kebijakan belum efektif. Usaha-usaha untuk mengatasinya dengan merencanakan suatu perumusah kebijakan dengan lebih matang dengan memperhatikan berbagai aspek untuk menghasilkan kebijakan yang baik, pimpinan melakukan pengawasan kepada para pelaksana lapangan, ketegasan dalam kebijakan yang dibuat diharapkan para pegawai bisa menjalankannya dengan baik dan profesional. Saran-saran dari peneliti perlunya pengawasan dan evaluasi terhadap para pegawai dalam melaksanakan kebijakan serta perlunya ketelitian dalam menentukan sasaran dari kebijakan.**

**II**

**ABSTRACT**

***The problems studied in this research is the level of policy implementation of office administration services program on the performance of employees in Ciparay District, Bandung Regency. This study aims to determine whether there are influences, barriers and efforts to overcome obstacles in the implementation of the policy program administration of office services to the performance of employees. This research method using descriptive method, while the research technique used is library research and field research which includes non participant observation, interview, and distributed questionnaire distributed to 30 respondents.***

***Based on coefficient determinant's criteria Influence of Policy Implementation of Office Administration Service Program to Employee Performance of 99.9% means to show very high influence and based on criteria correlations show that the effect of moderate policy implementation on employee performance, and can be said positive influence.***

***Barriers faced include ineffective policy making, field implementers who ignore orders from superiors, actors or targets in a policy have not been effective. Efforts to overcome this by planning a policy maker more carefully by paying attention to various aspects to produce a good policy, the supervisor conducts supervision to the field practitioners, the firmness in the policy made is expected the employees can run it properly and professionally.***

***The conclusion that can be taken is coefficient criteria determinant influence of implementation of policy of office administration service program to employee performance equal to 99,9% mean showing very high influence and based on criteria correlations show that influence of moderate policy implementation to employee performance, and it can be said that influence positive. Thus, the conceptual hypothesis regarding the implementation of the policy on the performance of employees is tested. The obstacles faced include ineffective policy making, field implementers who ignore orders from superiors, actors or targets in determining policies have not been effective. Efforts to overcome this by planning a policy maker more carefully by paying attention to various aspects to produce a good policy, the supervisor conducts supervision to the field practitioners, the firmness in the policy made is expected the employees can run it properly and professionally. Suggestions from researchers need monitoring and evaluation of employees in implementing the policy and the need for accuracy in determining the target of the policy.***

**III**

**RINGKESAN**

***Masalah anu dikaji dina panalungtikan ieu teh tingkat implementasi kawijakan program pangladen administrasi perkantoran ka kinerja pagawe di Kacamatan Ciparay Kabupaten Bandung. Panalungtikan ieu boga tujuan kanggo terang adakah pangaruh,Tahanan-tahanan sarta usaha-usaha menanggulangi tahanan dina implementasi kawijakan program pangladen administrasi perkantoran ka kinerja pagawe. Padika panalungtikan ieu ngagunakeun padika deskriptif,sedengkeun teknik panalungtikan anu digunakann nyaeta panalungtikan perpustakaan sarta panalungtikan lapang anu ngawengku observasi non partisipan,wawancara,sarta sumebarna angket anu disebarkeun ka 30 responden.***

***Dumasar kriteria koefesien determinan Pangaruh Implementasi Kawijakan Program Pangladen Administrasi Perkantoran ka Kinerja Pagawe sagede 99 , 9% hartina menunjukeun pangaruh anu luhur pisan sarta dumasar kriteria correlations menunjukeun yen pangaruh implementasi kawijakan anu moderat ka kinerja pagawe,sarta tiasa disebutkeun pangaruh anu positip.***

***Tahanan-tahanan anu disanghareupan antawis sanes yaktos pembuatan kawijakan anu henteu efektif,pelaksana lapang anu teu malire parentah ti atasan,aktor-aktor atawa sasaran dina hiji kawijakan tacan efektif. Usaha-usaha kanggo nungkulan na kalawan merencanakeun hiji perumusah kawijakan kalawan langkung asak kalawan nengetan sagala rupa aspek kanggo ngahasilkeun kawijakan anu sae,pupuhu ngalakukeun pengawasan ka para pelaksana lapang,ketegasan dina kawijakan anu didamel dipambrih para pagawe tiasa ngajalankeunana kalawan sae sarta profesional.***

***Kacindekan anu tiasa dicokot antawis sanes kriteria koefesien determinan pangaruh implementasi kawijakan program pangladen administrasi perkantoran ka kinerja pagawe sagede 99 , 9% hartina menunjukeun pangaruh anu luhur pisan sarta dumasar kriteria correlations menunjukeun yen pangaruh implementasi kawijakan anu moderat ka kinerja pagawe,sarta tiasa disebutkeun pangaruh anu positip. ku kituna , hipotesis konseptual ngeunaan implementasi kawijakan ka kinerja pagawe teruji. Tahanan-tahanan anu disanghareupan antawis sanes yaktos pembuatan kawijakan anu henteu efektif,pelaksana lapang anu teu malire parentah ti atasan,aktor-aktor atawa sasaran dina nangtukeun kawijakan tacan efektif. Usaha-usaha kanggo nungkulan na kalawan merencanakeun hiji perumusah kawijakan kalawan langkung asak kalawan nengetan sagala rupa aspek kanggo ngahasilkeun kawijakan anu sae,pupuhu ngalakukeun pengawasan ka para pelaksana lapang,ketegasan dina kawijakan anu didamel dipambrih para pagawe tiasa ngajalankeunana kalawan sae sarta profesional. Bongbolongan-bongbolongan ti peneliti perluna pengawasan sarta evaluasi ka para pagawe dina milampah kawijakan sarta perluna ketelitian dina nangtukeun sasaran ti kawijakan.***

**IV**