**ABSTRAK**

Instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan di Kota Banjar adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjar sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 7 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Kota Banjar menyelenggarakan beberapa fungsi, antara lain adalah pelaksanaan pendaftaran, pencatatan, penelitian dan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi Kartu Keluarga (KK) sebagaimanatercantumdalamPeraturan Daerah Kota Banjar Nomor 8 Tahun 2010 tentangPenyelenggaraanAdministrasiKependudukandanPencatatanSipil di Kota Banjar.

Tujuan dari penelitian ini adalahuntukmengetahuiimplementasikebijakandalampembuatankartukeluargadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, mengetahuihambatan-hambatandalamimplementasikebijakandalampembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukandan Pencatatan Sipil Kota Banjar, danmengetahuiupaya yang dilakukandalamimplementasikebijakandalampembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukandan Pencatatan Sipil Kota Banjar.

Metodepenelitian yang digunakanadalahpenelitiandeskrptifdenganmenggunakanpendekatankualitatif yang berbentukstudikasus. Teknik pengumpulan data yang penelitigunakanadalahstudikepustakaandanstudilapangan yang meliputiobservasi, wawancara, dandokumentasi. Informandalampenelitianiniada 12 orang, yaitu para pelaksana yang terlibatdalampembuatankartukeluarga. Teknik analisis data yang digunakanadalahreduksi data, penyajian data, danpenarikankesimpulan.

Hasil penelitianmenunjukkanbahwaimplementasikebijakanpembuatankartukeluarga di Kota Banjar dilihatdariaspekkomunikasi, sumberdaya, dispoisisdanstrukturbirokrasisudahbaikmeskipunbelum optimal. Prosedurdanmekanismepelayanan yang terkesanrumit, waktupenyelesaianprodukpelayanantidaksesuaideganwaktu yang telahditentukan, sikapaparatur yang kurangresponsifdanramah, sertasistemkerja yang kurangbaik, pembagiankerja, wewenangdankoordinasiantarinstansi yang dilakukankurang optimal disebabkankurangnyakemampuan para pelaksana.

Kata kunci: implementasi kebijakan, pelayanan publik, kartu keluarga

**RINGKESAN**

AgénsipanyadialadenanadministrasiPopulasidina Banjar nyaétaDinasKependudukansartaPendaftaranSipil Banjar, sakumahadisebutkeun di Peraturan Daerah Banjar No. 7 of 2008 on UrusanPamarentahan nu keurOtoritas Banjar dilaksanakeunsababarahafungsi, antaraséjénmangrupapalaksanaantinapendaptaran, catetanburuk, panalungtikansartapenerbitandokuméntinggal nu kaasup Card kulawarga (KK) sakumahadituliskeundinaPeraturan Daerah Banjar No. 8 2010 dinapalaksanaanAdministrasipopulasisartaPendaftaranSipil di Banjar.

Tujuanpangajaranieupikeunnalungtikpalaksanaankawijakan di pabrikpendaptaransomah di DinasKependudukansartaPendaftaranSipil Banjar, ngaidentipikasihalanganwaedinapalaksanaankawijakan di pabrikpendaptaransomah di DinasKependudukansartaPendaftaranSipil Banjar, sartanyahousahadilakukeundinapalaksanaankawijakan di pabrikkartukulawarga di DinasKependudukansartaPendaftaranSipil Banjar.

Metodeudipakényaétaulikandeskriptifngagunakeunpendekatankualitatifjeungstudikasus. téhnikpendataananupenelitingagunakeunulikanpustakajeungstudilapangan nu ngawengkuobservasi, wawancara, jeungdokuméntasi. Narasumberdinaulikanieuaya 12 jalma, étamangrupakeuneksekutifaubdinanyieunkartukulawarga. Téhnikanalisis data nu dipakenyaetaréduksi data, presentasi data, sartakacindekan.

Hasil némbongkeunyénpalaksanaankartukulawarganyieunkawijakan-di Banjar ditempotiaspékkomunikasi, sumberdaya, dispoisisjeungstrukturbirokrasigeusalussanajanteu optimal. Prosedurnamékanismesahijilayanan nu hurung bit pajeulit, produkjasawaktospakampunganteuakurwaktu predetermined degan, dangongaparatteh nu kirangresponsifsartaramah, tur sistempakasabankirangogé, division buruh, otoritasjeungkoordinasidiantaraagénsianungalakukeunkurang optimal alatankurangnakamampuh implementers.

Konci: palaksanaankawijakan, layananumum, kartukulawarga

**ABSTRACT**

*The organizer of the administrative service of population administration in Banjar City is the Department of Population and Civil Registration of Banjar City as mentioned in the Regional Regulation of Banjar City Number 7 Year 2008 regarding Government Affairs that Became the Authority of Banjar City held several functions, among others are the implementation of registration, recording, research and publishing population documents covering Family Card (KK) as stated in the Regional Regulation of Banjar City Number 8 Year 2010 on the Implementation of Population and Civil Registration Administration in Banjar City.*

*The purpose of this research is to know the implementation of the policy in making the family card in the Department of Population and Civil Registration of Banjar City, to know the obstacles in the implementation of the policy in making the family card in the Department of Population and Civil Registration of Banjar City, and to know the efforts made in the implementation of the policy in the making of the family card in the Department of Population and Civil Registration of Banjar City.*

*The research method used is descriptive research using qualitative approach in the form of case study. Data collection techniques that researchers use are literature studies and field studies that include observation, interviews, and documentation. Informants in this study there are 12 people, namely the implementers involved in making the family card. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion.*

*The results showed that the implementation of the policy of making a family card in the city of Banjar viewed from the aspects of communication, resources, disposition and bureaucratic structure is good although not optimal. Procedures and mechanisms of service that seem complicated, the timing of the completion of service products are not in accordance with the specified time, the attitude of the apparatus is less responsive and friendly, and the work system is not good, the division of labor, authority and coordination between agencies performed less optimal due to lack of ability the executors.*

*Keywords: policy implementation, public service, family card*