

ABSTRAK

Penelitian ini beranjak dari kurang optimalnya pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung, hal ini diakibatkan belum berjalannya prinsip-prinsip *Good Governance*. Keinginan terwujudnya pelayanan yang baik pada nyatanya pelayanan kartu keluarga belum berjalan dengan baik, kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat dan belum meratanya sosialisasi tentang pentingnya memiliki kartu keluarga. Selain itu kurangnya aparatur dan tanggung jawab atas pekerjaan untuk melayani masyarakat.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Ganie yang memiliki indikator akuntabilitas publik, *value for money*, transparansi dan efektivitas manajemen sumber daya manusia. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, studi lapangan, observasi, serta melakukan wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Aparat Kecamatan Coblong Kota Bandung dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *good governance* belum berjalan dengan baik, masyarakat yang dilayani merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan namun perlu ditingkatkan lagi efektivitas dan efesiensinya. Sumber daya manusia ditambah dan diberikan pelatihan sesuai dengan pekerjaannya.

Penerapan *Good Governance* di Kecamatan Coblong sudah cukup baik namun kurang optimal, masih terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya akuntabilitas publik, sumber daya manusia yang kurang memadai dan harus diberi pelatihan, memberikan sosialisasi betapa pentingnya memiliki kartu keluarga dan juga perlu meningkatkan efektivitas dan efesiensinya.

Kata Kunci : Analisis, *Good governance*, Pelayanan Kartu Keluarga.

ABSTRACT

This research goes from less than optimal family card service in Coblong District, Bandung City, this is due to the not yet working principles of good governance. The desire to realize good service. In fact, the family card service has not been running well, there is a lack of information provided to the public and there has not been even distribution of socialization about the importance of having a family card. In addition, there is a lack of apparatus and responsibility for work to serve the community.

This research method uses descriptive research with a qualitative approach method. The theory used in this research is Ganie's theory which has indicators of public accountability, value for money, transparency and effectiveness of human resource management. Data collection techniques through literature study, field studies, observation, and conducting interviews and documentation. The informants in this study were the officers of Coblong District, Bandung City and the community.

Based on the research results, it can be seen that good governance has not been going well, the people served are quite satisfied with the services provided, but the effectiveness and efficiency should be improved. Human resources are added and given training according to their work.

The implementation of Good Governance in Coblong Subdistrict is quite good but not optimal, there are still some shortcomings such as lack of public accountability, inadequate human resources and training, providing socialization about the importance of having a family card and also needing to increase its effectiveness and efficiency.

Keyword : Analysis, Good governance, Family Card Services

RINGKESAN

Panilitian ieu saé tina jasa kartu kulawarga anu kirang optimal di Kacamatan Coblong, Kota Bandung, ieu kusabab prinsip-prinsip Tata Kelola anu Saé. Kahayang pikeun ngawujudkeun palayanan anu saé. Nyatana, layanan kartu kulawarga teu acan jalan saé, aya kurangna inpormasi anu disayogikeun ka umum sareng teu acan aya sebaran sosialisasi ngeunaan pentingna ngagaduhan kartu kulawarga. Salaku tambahan, aya kurangna aparat sareng tanggung jawab pikeun padamelan pikeun ngalayanan masarakat.

Métode panilitian ieu ngagunakeun panilitian deskriptif kalayan metode pendekatan kualitatif. Téori anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta tiori Ganie anu ngagaduhan indikator akuntabilitas umum, nilai pikeun artos, transparansi sareng épéktipitas manajemén sumber daya manusa. Téhnik ngumpulkeun data ngalangkungan studi pustaka, studi lapangan, observasi, sareng ngalaksanakeun wawancara sareng dokuméntasi. Anu jadi narasumber dina panilitian ieu nyaéta patugas Kacamatan Coblong, Kota Bandung sareng masarakat.

Dumasar kana hasil panilitian, tiasa ditingali yén pamaréntahan anu saé henteu lancar, masarakat anu dilayanan karaos cukup sugema kalayan jasa anu disayogikeun, tapi épéktipitas sareng épisiénsina kedah ditingkatkeun. SDM ditambahan sareng dipasih latihan numutkeun karyana.

Palaksanaan Tata Pamaréntahan Saé di Kacamatan Coblong lumayan saé tapi henteu optimal, masih aya sababaraha kakurangan sapertos kurangna akuntabilitas publik, sumberdaya manusa sareng pelatihan anu teu cekap, nyayogikeun sosialisasi ngeunaan pentingna ngagaduhan kartu kulawarga sareng ogé kedah ningkatkeun épéktipitas sareng épisiénsi na.

Kecap Konci : Analisis, Tata Pamaréntahan, Layanan Kartu Kulawarga.