

## ABSTRAK

***Muhammad Iqbal Nurul Huda: Pelaksanaan Fungsi Pengawasan DPRD Kota Bandung Terhadap Pembuatan Kartu Keluarga di Kota Bandung dihubungkan dengan Perda Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.***

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan masyarakat yang selalu mengharapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkeadilan, serta produk dan jasa lainnya yang berkualitas. Pemerintah Kota Bandung menerapkan Pasal 76 ayat (1) huruf a Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa, “Instansi pelaksana atau Pejabat yang diberi kewenangan, sesuai tanggung jawabnya, wajib menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk sebagai berikut: KK atau KTP 8 (delapan) hari”. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat kelemahan, yaitu kendala teknik seperti kerusakan peralatan kerja, gangguan listrik dan koneksi jaringan internet.

Salah satu fungsi DPRD, yaitu pengawasan. Maka, tujuan penelitian ini adalah, *pertama* untuk mengetahui kinerja DPRD Kota Bandung dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Bandung. *Kedua* untuk mengetahui kendala DPRD Kota Bandung dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Bandung. *Ketiga* untuk mengetahui upaya yang dilakukan DPRD Kota Bandung dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis normatif. Metode deskriptif analitis yang berarti bahwa penelitian ini berusaha memberikan gambaran secara menyeluruh, mendalam tentang suatu keadaan atau gejala yang diteliti, dan untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. Yuridis normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum dan yurisprudensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas serta kaitannya dengan penerapan dalam praktek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama* pengawasan yang dilakukan oleh DPRD Kota Bandung belum maksimal, karena masih terdapat masalah dalam hal pelayanan publik terkait dengan lamanya proses penerbitan Kartu Keluarga dan kualitas pelayanan yang diperoleh dari petugas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di setiap kecamatan yang ada di Kota Bandung. *Kedua* kendala yang dihadapi DPRD Kota Bandung dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pembuatan kartu keluarga di Kota Bandung yaitu kendala internal yaitu terbatasnya jumlah anggota DPRD Kota Bandung yang hanya 50 orang dimana harus mengawasi banyak hal yang ada di Kota Bandung dan kendala eksternal yaitu jarang nya masyarakat yang melakukan pengaduan terkait pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kota Bandung. *Ketiga* DPRD Kota Bandung dalam menghadapi kendala diatas telah berupaya menempuh cara dengan menerima pengaduan perihal pelayanan pembuatan Kartu Keluarga untuk kemudian ditindaklanjuti, dan melaksanakan pertemuan-pertemuan atau dengar pendapat secara periodik dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bersangkutan dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengetahui permasalahan apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga.