**ABSTRAK**

Penelitian ini mengambil judul **“Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Guna Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Provinsi Maluku”.** penelitian ini merupakan deskripsi sejauh mana pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dilaksanakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ambon Provinsi Maluku dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam proses pembuatan Kartu keluarga serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif dengan analisis data melalui pendekatan induktif. Adapun cara mengumpulkan data adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, ternyata pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dalam pembuatan Kartu Keluarga belum maksimal dan masih terkendala oleh beberapa permasalahan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian pelaksanaan Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Provinsi Maluku belum baik, hal ini dibuktikan dengan belum terpenuhinya standar-standar pelayanan umum.

Untuk lebih memaksimalkan hal-hal yang menjadi penentu bagi suksesnya suatu organisasi, dalam hal ini adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki aparat dinas, maka hendaknya semua aparatur pemerintah berusaha meningkatkan kemampuannya terutama dalam menambah pengetahuan dan keterampilan.

Selanjutnya kedepan diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon untuk mensosialisasikan kepada masyarakat bagaimana membuat dokumen kependudukan terutama Kartu Keluarga sehingga tidak terjadi kesalahan saat membuat Kartu Keluarga dan lebih memperhatikan lagi sarana dan prasarana guna mempercepat proses pembuatan dokumen kependudukan.

Kata Kunci : Pelayanan Dan Kartu Keluarga