

## ABSTRAK

### **Dzuldha Yusuf (1188010052) Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung 2024**

Proses pemberian pelayanan publik adalah upaya untuk memberikan pelayanan prima dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat dengan baik, sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kinerja pelayanan publik selalu melibatkan tiga aspek utama, yakni kelembagaan penyelenggara, proses pelayanan, dan sumber daya manusia yang memberikan layanan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 yang mengatur pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mencakup ruang lingkup, pedoman, dan sistem pelayanan publik.

Pelayanan publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan standar dimensi kualitas pelayanan, namun belum mencapai tingkat optimal. Beberapa faktor pendukung kualitas pelayanan masih belum memadai, yang menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas di Kelurahan Rancanumpang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Levine yang dirujuk oleh Hardiansyah, yang terdiri dari tiga dimensi kualitas pelayanan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi menurut Ulber Silalahi. Informan yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang, yang terdiri dari pejabat struktural Kelurahan Rancanumpang, seperti Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan, Kepala Seksi Sosial, Pegawai Pelayanan, serta masyarakat yang sedang mengakses pelayanan di kelurahan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik di Kelurahan Rancanumpang belum optimal karena kurangnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Hal ini perlu diperbaiki dengan pembinaan yang lebih intensif, terutama agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat.

**Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

### ***Dzuldha Yusuf (1188010052) Quality of Public Services in Rancanumpang Village, Gedebage District, Bandung City 2024***

*The process of providing public services is an effort to deliver excellent service and facilitate the needs of the community effectively, as a form of the government's responsibility in serving the public. Therefore, the development of public service performance always involves three main aspects: the institutional aspects of the service providers, the service process, and the human resources delivering the service. This aligns with Government Regulation No. 96 of 2012, which implements Law No. 25 of 2009 on Public Services, covering the scope, guidelines, and system of public services.*

*Public service in Rancanumpang Village, Gedebage District, Bandung City has been carried out according to the quality service dimensions. However, it has not yet reached its optimal level. Several factors supporting service quality are still inadequate, which causes the service to be less effective. This research aims to assess the quality of public services based on the dimensions of Responsiveness, Responsibility, and Accountability in Rancanumpang Village. The theory used in this study is the Levine theory as referred to Hardiansyah, which consists of these three service quality dimensions.*

*The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data were collected using observation, in-depth interviews, and documentation techniques as proposed by Ulber Silalahi. The informants involved in this study were seven people, including structural officials from Rancanumpang Village, such as the Village Head (Lurah), the Village Secretary, the Head of Government Affairs, the Head of Economic Development, the Head of Social Affairs, Service Staff, and members of the community accessing services in the village.*

*The research findings indicate that the provision of public services in Rancanumpang Village has not been optimal due to the low level of community awareness regarding service procedures. This needs to be improved through more intensive coaching, especially so that the staff can deliver more effective services to the public.*

***Keywords: Human Resources, Public Services, Service Quality***