

ABSTRAK

Deli Monita Nursa'adah : **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KECAMATAN MANDALAJATI KOTA BANDUNG TAHUN 2018”**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya gerakan reformasi birokrasi di Indonesia yang pada intinya mengedepankan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan mengedepankan excellent servis dari situ pemerintah berupaya untuk memberikan kesejahteraan social terkhusus di lingkungan kecamatan mandalajati, adapun permasalahan nya yaitu selalu ada surat dari kotak saran di kecamatan mandalajati.

Tujuan peneliti ini adalah yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan teori Zethaml dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Metodologi yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif pendekatan deskriptif, pengambilan data dengan menggunakan tehnik trigulasi, observasi langsung, wawancara langsung dan online serta dokumentasi dengan narasumber berjumlah 7 orang.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tercapainya pelayanan yang baik dipengaruhi oleh self excellent servis, penampilan dan fasilitas kecamatan dalam memberikan pelayanan., adapun permasalahan yang terjadi terkadang kelurahan dan kecamatan selalu miss komunikasi mengenai tentang peraturan terbaru mengenai pelayanan, sehingga masyarakat dibuat bingung dan harus bulak balik antara ke kelurahan dan kecamatan

Kata kunci; Kualitas pelayanan, kesejahteraan sosial, kepuasan masyarakat.