

## ABSTRAKS

### **Ihsan Ahmad Fauzi: “Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung Tahun 2019”**

Proses pemberian pelayanan publik merupakan memberikan dan memfasilitasi dengan baik pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, Program tersebut dilaksanakan di Kabupaten/Kota di Indonesia, termasuk di Kota Bandung. Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung adalah salah satu Kecamatan yang memiliki komitmen untuk menjalankan program tersebut agar dapat berjalan dengan baik dan efisien. Namun, meskipun Kelurahan Rancanumpang sudah menjalankannya dengan maksimal akan tetapi masih banyak masyarakat belum paham dengan SOP yang sudah ditetapkan, sehingga tentunya hal ini harus dikaji kembali dan perlu adanya perbaikan.

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu untuk mengetahui sudah sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kelurahan rancanumpang kecamatan gedebage kota bandung kepada masyarakat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

Kajian teori yang dipakai oleh penulis dalam meneliti kualitas pelayanan publik di kelurahan rancanumpang kecamatan gedebage kota bandung yang dipakai dalam penelitian adalah menggunakan teori dari Lenvine dalam Hardiansyah yang terdiri dari tiga dimensi kualitas pelayanan, yaitu Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data mengacu pada analisis menurut Ulber Silalahi dengan mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara pada Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung, dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pemberian pelayanan publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebgae Kota Bandung sudah di implementasikan dengan baik, namun masih belum efektif karena masih terdapat beberapa kendala dan hambatan. Kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung adalah semua masyarakat yang tidak mengetahui tentang SOP, dan kurangnya sosialisasi antara pihak kelurahan dan masyarakat yang sebagai penerima layanan.

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

## **ABSTRACT**

### **Ihsan Ahmad Fauzi : "Quality of Public Services in Rancanumpang Village, Gedebage District, Bandung City in 2019"**

*The process of providing public services is to provide and facilitate excellent service to all levels of society which is a manifestation of the obligations of government officials as public servants. The program is implemented in regencies / cities in Indonesia, including in the city of Bandung. Rancanumpang Village, Gedebage District, Bandung City is one of the Districts that has a commitment to run the program so that it can run well and efficiently. However, even though Rancanumpang Village has implemented it optimally, there are still many people who do not understand the SOP that has been set, so of course this must be reviewed and needs improvement.*

*The purpose of the research carried out by the author is to determine the extent to which the quality of public services provided by the rancanumpang village apparatus, Gedebage district, Bandung city to the community based on the dimensions of service quality, namely Responsiveness, Responsibility and Accountability.*

*The theoretical study used by the author in examining the quality of public services in the village of Rancanumpang, Gedebage sub-district, Bandung city used in this study is to use the theory of Lenvine in Hardiansyah which consists of three dimensions of service quality, namely Responsiveness, Responsibility and Accountability.*

*The research method used is to use descriptive research with a qualitative approach. This study uses data analysis techniques that refer to the analysis according to Ulber Silalahi by collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions. Data collection techniques used were observation and interviews in the Rancanumpang Village, Gedebage District, Bandung City, and literature study.*

*Based on the research results, it can be concluded that the implementation of public service provision in Rancanumpang Village, Gedebgae District, Bandung City has been implemented well, but is still not effective because there are still several obstacles and obstacles. The obstacles in the implementation of public services in Rancanumpang Village, Gedebage District, Bandung City are all people who do not know about SOPs, and the lack of socialization between the urban village and the community who are the recipients of the service.*

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