

## ABSTRAK

**Fatya Ayu N'dari.** “Strategi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial pada Masyarakat di Era Pandemi COVID-19 (*Studi Deskriptif Program Pelayanan Sosial di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung*)”.

Pengembangan masyarakat memiliki konteks bahwa kesejahteraan masyarakat merupakan prioritas utama. Pembangunan menggunakan *role model top to down* merupakan pengembangan masyarakat yang ditunjang dengan memberikan perhatian, pengesahan kebijakan, membantu kebutuhan masyarakat yang berasal dari *top* yang berarti pemerintahan dan ditujukan langsung bagi masyarakat melalui pelayanan sosial sesuai dengan tugas dan fungsinya, namun terdapat permasalahan yang ada pada bidang kesehatan masyarakat berupa munculnya pandemi COVID-19 sehingga mengganggu aktivitas sosial masyarakat, melihat persoalan inilah yang pada akhirnya pelayanan sosial lingkungan di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung perlu memikirkan strategi supaya pelayanannya tetap tersalurkan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui program yang dilakukan, proses pelayanan sosial, hingga manfaat dari adanya pelayanan sosial yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung di masa pandemi COVID-19.

Kerangka pemikiran menggunakan teori pelayanan sosial menurut Kahn (1979) yang mendefinisikan pelayanan sosial dapat disalurkan melalui lembaga dengan fungsi dan kebijakannya untuk diimplementasikan sebagai bentuk dan wujud terlaksananya program yang berdasar pada kriteria kebutuhan masyarakat, pelayanan sosial dibagi atas dua jenis luas dan sempit.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menerangkan pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung bagi masyarakat di masa pandemi. Data yang dikumpulkan berupa hasil observasi, wawancara dengan Kepala Dinas, Kepala Subbag Perencanaan, Pemanfaatan, Pengawasan dan Pengendaliann Ruang, hingga Staff Data dan Informasi disertai hasil dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan lengkapnya fasilitas, sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang mendukung dalam pemberian pelayanan sosial bagi masyarakat maka pelayanan sosial di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dapat terlaksana meskipun adanya situasi pandemi COVID-19 yang mengganggu aktivitas dengan adanya penyesuaian melalui kebijakan PSBB, *Social Distancing*. Pelayanan Sosial di Bidang Penataan Ruang tersalurkan melalui adanya program perencanaan ruang, pemanfaatan ruang, pengawasan serta pengendalian ruang dan program pelayanan pemukiman, proses pelayanan sosial ini dilakukan secara *E-Government*, hingga menghasilkan manfaat bagi masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan mereka terkait dengan penggunaan ruang lingkungan Kota Bandung di masa-masa pandemi COVID-19.

**Kata Kunci:** Penataan Ruang, Pelayanan Sosial, COVID-19