

## ABSTRAK

### **Dewi Rahmawati: Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Lampu Penerangan Jalan Umum Di Dinas Perhubungan Kota Bandung 2023**

Suatu negara dibentuk dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. Sebagaimana yang tercantum dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, salah satu tujuan negara adalah menumbuhkan kesejahteraan bagi warga negaranya. Untuk memastikan bahwa semua kebutuhan warga negara terpenuhi melalui penyediaan layanan publik. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam bidang sarana dan prasarana diperlukan tindakan yang profesional dari aparat pemerintah, hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir setiap kelemahan dan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik. Secara khusus pemerintah sebagai penyedia jasa layanan bidang sarana dan prasarana lampu penerangan jalan umum banyak mendapatkan respon dari masyarakat. Pelayanan yang lama membuat masyarakat menjadi mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan lampu penerangan jalan umum di Dinas Perhubungan Kota Bandung 2023. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data penelitian berdasarkan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Creswell (2019), terdapat beberapa tahap yaitu 1) mengolah dan mempersiapkan; 2) membaca keseluruhan data; 3) menganalisis dengan meng-coding data; 4) menerapkan proses coding; 5) penyajian data; serta 6) interpretasi. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi pengumpulan data dan triangulasi sumber.

Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2017) yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pada dimensi pertama, kehandalan (*reliability*) yaitu petugas sudah menggunakan SOP dan sudah menguasai alat pelayanan dan mengfungsikan dengan cukup baik. Kedua, daya tanggap (*responsiviness*) yaitu Dinas perhubungan Kota Bandung masih belum cukup teroperasionalkan dengan baik. Ketiga, jaminan (*assurance*) yaitu aspek jaminan di Dinas Perhubungan Kota Bandung sudah maksimal. Keempat, empati (*empathy*) pada aspek ini belum maksimal di Dinas Perhubungan Kota Bandung. Kelima, bukti fisik (*tangibles*) yaitu Dinas Perhubungan Kota Bandung masih belum optimal dan merata dari beberapa permasalahan yang ada. Dinas Perhubungan Kota Bandung perlu melakukan peningkatan upaya seperti pelayanan, sosialisasi dan pemeliharaan sehingga dapat mencapai kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Lampu Penerangan Jalan Umum, Dinas Perhubungan**

## ***ABSTRACT***

### **Dewi Rahmawati: Improving Service Quality in the Management of Public Street Lighting in the Bandung City Transportation Department 2023**

A country is formed with the aim of realizing the welfare of its people. As stated in the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, one of the goals of the state is to foster prosperity for its citizens. To ensure that all citizens' needs are met through the provision of public services. Public services are carried out by the government to meet the needs of the community, in the field of facilities and infrastructure, professional action is required from government officials, this is intended to minimize any weaknesses and dissatisfaction of the community as users of public services. In particular, the government as a service provider in the field of public street lighting facilities and infrastructure has received a lot of responses from the public. Long service causes people to complain about the service provided.

This research was conducted with the aim of analyzing how to improve service quality in the management of public street lighting in the Bandung City Transportation Department in 2023. This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. Research data collection is based on observation, interviews and documentation studies. The data analysis technique uses the Creswell model (2019), there are several stages, namely 1) processing and preparing; 2) read all the data; 3) analyze by coding data; 4) apply the coding process; 5) data presentation; and 6) interpretation. The data validity technique used is data collection triangulation and source triangulation.

Researchers used service quality theory according to Tjiptono (2017), namely reliability, responsiveness, assurance, empathy (empathy), and physical evidence (tangibles).

Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that in the first dimension, reliability, namely that officers have used SOPs and have mastered service tools and functioned them quite well. Second, the responsiveness of the Bandung City Transportation Department is still not operationalized well enough. Third, assurance, namely the guarantee aspect at the Bandung City Transportation Service, is maximal. Fourth, empathy in this aspect is not yet optimal in the Bandung City Transportation Department. Fifth, physical evidence (tangibles), namely the Bandung City Transportation Department, is still not optimal and evenly distributed regarding several existing problems. The Bandung City Transportation Department needs to increase efforts such as service, outreach and maintenance so that it can achieve service quality in the future.

**Keywords: Quality, Public Services, Public Street Lighting, Transportation Service**