

## ABSTRACT

### ***“The Quality of Public Services at the Tambun Selatan District Office in the 2020 Covid-19 Pandemic Period (Case Study: On Resident Identity Card (KTP) Services)”***

*In Law Number 25 of 2009 concerning public services, it is explained that the state's obligation is the attitude of providing a service to the population according to their needs, for that in an effort to provide good quality service for the people of South Tambun District in the midst of the Covid-19 pandemic, the South Tambun District Office make new policies in order to adjust to the situation during the pandemic and public services continue to run well, especially in the public service of making Identity Cards (KTP). This study aims to determine the quality of public services at the Tambun Selatan District Office, Bekasi Regency and see what are the supporting and inhibiting factors in public services at the Tambun Selatan District Office, Bekasi Regency.*

*This research method is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data in a systematic, factual, and accurate manner regarding the facts or phenomena that occur in the field. Data was collected by using observation, interview, and documentation techniques. Researchers used source triangulation to check the validity of research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results of this study indicate that; The quality of public services at the Tambun Selatan District Office, Bekasi Regency has at least implemented the Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance and Empathy dimensions along with their indicators. However, there are several indicators that have not been implemented in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of the place of service including incomplete facilities and infrastructure, not yet skilled employees in using service aids, and the unfriendliness of employees in the service process. The inhibiting factor in the implementation of public services at the Tambun Selatan District Office, Bekasi*

*Regency is the lack of employee resources and the lack of infrastructure. While the supporting factors are the enthusiasm that employees give to each other, holding a coordination meeting or some kind of evaluation every three months and then providing an instillation of awareness to serve the community sincerely and in accordance with conscience. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the service process.*

***Keywords: Quality of Public Service, public service***



## ABSTRAK

### ***“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 (Studi Kasus: Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP))”***

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa kewajiban negara ialah sikap memberikan sebuah pelayanan kepada penduduk sesuai dengan kebutuhannya, untuk itu dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat Kecamatan Tambun Selatan ditengah pandemi Covid-19, Kantor Kecamatan Tambun Selatan membuat kebijakan-kebijakan baru agar dapat menyesuaikan keadaan dimasa pandemi dan pelayanan publik tetap berjalan dengan baik terlebih lagi dalam pelayanan publik pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi dan melihat apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi setidaknya sudah menerapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai

dalam proses pelayanan. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan publik**

