

## **ABSTRAK**

### **M. Zam Zami (2022) : “Kualitas Pelayanan Prima Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta”**

Kualitas Pelayanan Publik merupakan salah satu tujuan dari Otonomi Daerah yang berfokus pada pengembangan birokrasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan ditingkat daerah sehingga masyarakat tidak perlu ke pusat untuk melakukan pelayanan, pemerintah sebagai pemberi pelayanan terus melakukan inovasi dalam birokrasi, dari pengembangan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sampai yang terbaru sekarang yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Prima Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, faktor-faktor yang mempengaruhi Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, serta upaya untuk meningkatkan Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta. Penggunaan pisau analisis dengan mengetahui transparansi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak dan keseimbangan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori dari Sinambela (2008:6) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan keseimbangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis menggunakan pendekatan studi kasus karena ingin mengetahui secara mendalam mengenai suatu kasus yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan materi audio. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari Informan Kunci (Kepala DPMPTSP), Informan Utama (Kepala Mal pelayanan Publik dan staf) dan Informan Pendukung (Masyarakat).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Prima Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta secara menyeluruh belum dikategorikan pelayanan prima, berdasarkan hasil penelitian penulis berkesimpulan dari 6 Dimensi yang ada terdapat 4 dimensi yang belum memenuhi kategori berjalan, dan hanya 2 yang sudah memenuhi kriteria, dari hasil pengamatan, wawancara dan analisis penulis mengemukakan bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi unsur terpenuhi karena faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi berjalannya pelayanan publik yang kurang prima.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

***M. Zam Zam (2022): "Primary Service Quality of the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency"***

*Public Service Quality is one of the goals of Regional Autonomy which focuses on bureaucratic development which aims to make it easier for the community to perform services at the regional level so that people do not need to go to the center to provide services, the government as a service provider continues to innovate in the bureaucracy, from developing integrated services to one door (PTSP) to the newest one now, namely the Public Service Mall (MPP). The implementation of the Public Service Mall aims to provide excellent service to the community.*

*The purpose of this study was to determine the Quality of Prima Service of the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency, the factors that influence the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency, as well as efforts to improve the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency. The use of an analytical knife by knowing transparency, accountability, conditionality, equal rights and balance.*

*The theory used in this study is using theory from Sinambela (2008: 6) which explains that excellent service quality is reflected in transparency, accountability, conditionality, participation, equal rights and balance. This study used qualitative research methods. The author uses a case study approach because he wants to know in depth about a case that is a problem in this study. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews, documentation, and audio material. The informants in this study consisted of key informants (Heads of DPMPTSP), Main Informants (Heads of Public Service Malls and staff) and Supporting Informants (Society).*

*The results of this study indicate that the Quality of Prima Service Mal Public Services Bale Madukara Purwakarta Regency as a whole has not been categorized as excellent service. the results of observations, interviews and analysis of the authors stated that the quality of service has not fulfilled the fulfilled elements due to internal and external factors that affect the running of public services that are less than excellent.*

***Keywords: Service Quality, Public Service, Public Service Mall***