**ABSTRAK**

Penelitian ini didasarkan pada masalah pokok, yaitu rendahnya kualitas pelayanan sebagai akibat dari implementasi kebijakan Perda Kota Bandung Nomor 21 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Keolahragaan dan Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga serta Perwal Nomor 413 Tahun 2010 tanggal 17 Juni 2010 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis yang tidak didukung dengan sumberdaya yang baik. Penelitian ini dilaksanakan dengan mengkaji sejauh mana aspek sumber daya (*resources*) memberikan dukungan terhadap implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 21 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Keolahragaan dan Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga serta Peraturan Walikota Nomor 413 Tahun 2010 tanggal 17 Juni 2010 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis serta mengkaji kualitas Pelayanan yang diberikan oleh UPT Pengelolaan Gelanggang Generasi Muda Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung kepada para pengguna dan pelanggan dengan menggunakan teknik wawancara terstruktur kepada pengelola UPT GGM, Kelompok Seni dan Olahraga, serta pelanggan GGM. Adapun metode penelitian penulisan tesis melalui pendekatan fenomenologi, yang salah satunya ditujukan agar dalam pelaporan hasil kegiatan penelitian dapat menggambarkan realita dari perspektif informan berdasarkan pengalamannya. Hal itu ditujukan agar pembaca mendapat gambaran tentang alur disajikannya data hingga penarikan kesimpulan laporan penelitian, merupakan fenomena yang didapat dari fakta dan realitas sebenarnya.

Hasil Penelitian menunjukan bahwa diperlukan: 1) Arah kebijakan GGM dalam menerapkan pendekatan inovatif dan kreatif, kolaborasi serta desentralisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, dan 2) UPT GGM dapat memberikan pelayanan dengan faktor pendukung seperti: Sumber Daya Manusia (Staff), Anggaran, dan Infrastruktur yang mempengaruhi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan serta Dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan di GGM Kota Bandung. Penelitian ini pula menyimpulkan bahwa keberadaan Gelanggang Generasi Muda masih dibutuhkan dengan upaya dan langkah-langkah implementasi kebijakan yang terukur, antara lain melalui: 1) penyusunan SOP, 2) meningkatkan anggaran dan kewenangan, 3) revitalisasi peran dan rehabilitasi bangunan, 4) menempatkan tenaga profesional, dan 5) menjadikan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebagai tolok ukur kinerja.