

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan, khususnya bagi instansi atau Lembaga. Dalam hal ini penelitian berfokus pada bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi E-Tilang yang dilaksanakan oleh bidang pidana umum Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung. Administrasi E-Tilang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kejaksaan negeri Kabupaten Bandung, dalam proses penegakan hukum pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan raya, tugas kejaksaan adalah melaksanakan eksekusi keputusan pengadilan, yaitu menerima pembayaran denda dan kemudian menyetorkan ke kas Negara.

Adapun penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan administrasi E-Tilang pada Bidang Pidana Umum Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-Tilang yang saat ini masih dalam proses transisi dari Tilang Offline ke E-Tilang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bersifat deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif serta menggunakan Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi E-Tilang pada Bidang Pidana Umum Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan petugas memberikan pelayanan dengan baik tetapi masih terdapat hambatan yaitu para petugas dalam menggunakan teknologi masih belum maksimal karena adanya perpindahan sistem administrasi Tilang menjadi E-tilang sehingga membuat petugas harus belajar dan beradaptasi dengan teknologi dan aplikasi yang digunakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, E-Tilang