

## ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan, khususnya bagi instansi atau lembaga. Penelitian kali ini berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan tentang perizinan mengunjungi tahanan pada bidang pidana khusus Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung. Memberikan izin untuk mengunjungi tahanan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung.

Adapun penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung khususnya bidang Pidana Khusus dengan studi kasus perizinan mengunjungi tahanan guna meningkatkan kualitas pelayanan mengenai perizinan mengunjungi tahanan ke arah yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dimana penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Studi kasus adalah strategi penelitian yang berfokus pada pemahaman dinamika hadir dalam pengaturan tunggal. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk tetap holistik dan signifikan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Bidang Pidana Khusus di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung dengan Studi Kasus Perizinan Mengunjungi Tahanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku begitu juga dengan petugas yang bertugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik, tetapi masih terdapat hambatan yaitu para petugas yang belum sepenuhnya menguasai teknologi. Proses perizinan tahanan dilakukan secara manual sehingga waktu dan tenaga yang dikeluarkan lebih besar, sehingga petugas maupun masyarakat harus beradaptasi dengan teknologi demi perkembangan zaman dan efisiensi waktu serta tenaga.

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

## **ABSTRACT**

*Quality public services or so-called excellent services are the best services that meet service quality standards, especially for agencies or institutions. This research focuses on how the quality of service permits to visit detainees in the special criminal field of the Bandung District Attorney's Office. Giving permission to visit detainees is a form of public service carried out by the Bandung District Attorney.*

*This research is intended to determine the extent to which the level of service quality provided by the District Attorney of Bandung Regency, especially in the field of Special Crimes with a case study of permits to visit detainees in order to improve the quality of services regarding permits to visit detainees in a better direction. This research uses a case study method with a qualitative approach where this research focuses intensively on one object that is studied as a case. The case study is a research strategy that focuses on understanding the dynamics present in a single setting. The case study method allows the researcher to remain holistic and significant.*

*The results of this study concluded that the Quality of Service in the Special Crimes Field at the Bandung Regency Public Prosecutor's Office with a Case Study of Licensing for Visiting Prisoners provided was in accordance with the applicable provisions as well as the officers on duty who had carried out their duties properly, but there were still obstacles, namely officers who not yet fully mastered the technology. The detainee licensing process is carried out manually so that more time and effort is expended, so officers and the community must adapt to technology for the sake of the time and efficiency of time and energy.*

*Keywords: Service Quality, Public Service.*

## **RINGKESAN**

*Palayanan publik anu berkualitas atawa anu disebut palayanan unggulan nyaéta palayanan anu panghadéna anu nyumponan standar kualitas palayanan, hususna pikeun instansi atawa lembaga. Ieu panalungtikan museur kana kumaha kualitas palayanan ngeunaan ijin ngadatangan tahanan di widang pidana husus Kejaksaan Negeri Bandung. Méré idin nganjang ka tahanan téh mangrupa wujud palayanan publik anu dilaksanakeun ku Kejaksaan Negeri Bandung.*

*Ieu panalungtikan téh miboga tujuan pikeun mikanyaho nepi ka mana tingkat kualitas palayanan anu disayogikeun ku Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung hususna dina widang Tindak Pidana Khusus kalawan studi kasus idin ngadatangan tahanan dina raraga ngaronjatkeun kualitas palayanan ngeunaan perizinan. pikeun ngadatangan tahanan ka arah anu langkung saé. Ieu panalungtikan ngagunakeun métode studi kasus kalawan pendekatan kualitatif dimana ieu panalungtikan museur sacara inténsif kana hiji objék nu ditalungtik salaku pasualan. Studi kasus nyaéta strategi panalungtikan anu museurkeun kana pamahaman dinamika anu aya dina hiji setting. Métode studi kasus ngamungkinkeun panalungtik tetep holistik jeung signifikan.*

*Hasil tina ieu panalungtikan nyindekkeun yén Kualitas Pelayanan di Bidang Tindak Pidana Khusus Kejaksaan Kabupatén Bandung kalayan Studi Kasus Perizinan Narapidana Kunjungan anu disadiakeun luyu jeung katangtuan anu lumaku ogé para patugas tugas anu geus ngalaksanakeun. kaluar tugasna kalawan bener, tapi masih aya kendala, nyaeta perwira anu tacan pinuh ngawasa téknologi. Prosés perijinan tahanan dilaksanakeun sacara manual sangkan leuwih loba waktu jeung usaha, ku kituna aparat jeung masarakat kudu nyaluyukeun jeung téknologi demi jaman jeung efisiensi waktu jeung tanaga.*

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.*