# ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga publik (Pemerintah pusat dan Daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan baik menyangkut pelayanan jasa, barang, maupun administrative. Kualitas Pelayanan adalah kepuasan atau keunggulan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan terhadap masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsiskan Kualitas Pelayanan Pulik Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi dan mengetahui apa saja faktor-faktor yang terdapat pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi

Metode penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa yang disajikan secara sistematis, factual dan relevan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek kebsahan data penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi sudah menerapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsivineess, Assurance, Emphaty beserta dengan indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan, diantaranya sarana prasarana yang harus diperbaiki, kurang simpatinya pegawai terhadap masyarakat, kedisiplinan pegawai. Faktor penghambat pelayanan publik Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi adalah kurangnya sumber daya pegawai dan sarana prasarana dalam proses pelayanan.

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