

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan Masyarakat yang dilakukan oleh Lembaga public baik pemerintah pusat dan daerah. sesuai dengan penyelenggaraan layanan yang diberikan menyangkut pelayanan jasa, barang maupun administratif. Masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik seperti ketidak tepatan waktu pelayanan, keterlambatan dalam penginputan data dan kurangnya sumber daya manusia akan memberikan kesan yang kurang baik untuk masyarakat dan perlu diatasi untuk tercapainya pelayanan yang memuaskan

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, melalui Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik dan faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan di Pusat Pembelajaran Keluarga di Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung. Peneliti menerapkan teori Kualitas Pelayanan Publik oleh Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2011:63) meliputi dimensi *tangible* (berwujud), *reability*, (keandalan) *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty*(empati)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Pusat Pembelajaran Keluarga di Dinas Pembelajaran Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung sudah menerapkan indikator *tangible*, *assurance* dan *emphaty* sudah optimal. Namun ada beberapa faktor yang menjadi kendala sehingga pelayanan tersebut belum berjalan dengan optimal, diantaranya ketepatan waktu, keterlambatan penginputan data dan kurangnya sumber daya manusia. Lalu terkait faktor penghambat pelayanan publik di Pusat Pembelajaran Kota Bandung di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung adalah kurangnya sumber daya manusia serta terkendala pada sinyal dalam pelayanan *online*

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pusat Pembelajaran Keluarga

ABSTRACT

Public Service is a process of providing the needs of the community carried out by public institutions, both central and local governments. This includes the provision of services related to goods, services, and administration. Issues related to the quality of public services, such as untimely service delivery, delays in data entry, and lack of human resources, can leave a negative impression on the public and need to be addressed to achieve satisfactory service.

This research method uses a descriptive qualitative approach, employing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The aim is to describe the Quality of Public Services and the inhibiting factors in the provision of services at the Family Learning Center in the Office of Women's Empowerment and Child Protection of Bandung City. The researcher applied the Public Service Quality theory by Zeithaml et al. in Hardiansyah (2011:63), which includes the dimensions of tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results of this study indicate that the quality of public services at the Family Learning Center in the Office of Women's Empowerment and Child Protection of Bandung City has optimally implemented the indicators of tangible, assurance, and empathy. However, several factors hinder optimal service delivery, including timeliness and delays in data entry. Additionally, the inhibiting factors for public services at the Family Learning Center in the Office of Women's Empowerment and Child Protection of Bandung City are the lack of human resources and signal issues in online services.

Keywords: Quality of Public Services, Family Learning Center

RINGKESAN

Palayanan Publik nyaéta prosés nyadiakeun kabutuhan masarakat anu dilaksanakeun ku lembaga publik, boh pamaréntah pusat boh pamaréntah daérah. saluyu sareng palaksanaan jasa anu disayogikeun ngeunaan jasa, barang sareng jasa administrasi. Masalah anu aya patalina jeung kualitas palayanan publik saperti waktu palayanan anu teu akurat, telat asupan data jeung kurangna SDM bakal méré kesan anu teu nguntungkeun pikeun masarakat sarta perlu diungkulan pikeun ngahontal palayanan anu nyugemakeun.

Métode ieu panalungtikan ngagunakeun pamarekan kualitatif déskriptif, ngaliwatan téhnik ngumpulkeun data dina wangun observasi, wawancara jeung dokuméntasi. Tujuanana pikeun ngadéskripsikeun kualitas palayanan publik jeung faktor penghambat palaksanaan palayanan di Balai Pendidikan Keluarga di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung. Panalungtik nerapkeun téori Kualitas Layanan Publik ku Zeithaml et al. dina Hardiansyah (2011:63) ngawengku dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Hasil tina ieu panalungtikan nunjukkeun yén kualitas palayanan publik di Balai Pendidikan Keluarga di Dinas Pendidikan dan Perlindungan Anak Kota Bandung parantos ngalaksanakeun indikator *tangible, assurance* sareng empati anu optimal. Nanging, aya sababaraha faktor anu ngahalangan anu ngahalangan jasa ieu jalan sacara optimal, kalebet waktos sareng telat dina input data. Saterusna dipatalikeun jeung faktor penghambat palayanan publik di Balai Pembelajaran Kota Bandung di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung nyaéta kurangna SDM jeung masalah sinyal dina layanan *online*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pusat Pembelajaran Keluarga