

## **ABSTRAK**

Pemerintah sebagai lembaga pelayanan publik memiliki tanggung jawab penting dalam penyelenggaraan pemerintahan negara. Pelayanan publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan yang menyangkut pelayanan jasa, barang, dan administratif. Kualitas pelayanan adalah kepuasan atau keunggulan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan terhadap masyarakat.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan program pada bidang kesejahteraan yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Bandung, dan juga mengetahui hambatan yang dihadapi dalam menjalankan program yang dilakukan pada pelayanan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN). Analisis menggunakan teori Kualitas Data yang mencakup dimensi akurasi, kelengkapan, konsisten, ketepatan waktu, keabsahan, dan keandalan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan Data Tunggal Sosial Dan Ekonomi Nasional (DTSEN) sudah berjalan dengan cukup baik namun ada beberapa indikator yang perlu diperbaiki diantaranya kurangnya sumber daya manusia, kecepatan pelayanan. Diperlukan penambahan sumber daya manusia yang sesuai untuk meningkatkan produktivitas dan responsivitas. Selain itu, proses penginputan data masih belum efektif, perlu upaya meningkatkan sistem agar informasi lebih akurat dan cepat diakses.

**Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, DTSEN**

## **ABSTRACT**

*The government, as a public service institution, holds an important responsibility in administering state governance. Public service is a process of fulfilling the needs of society carried out by government institutions in accordance with the types of services provided, which include goods, administrative, and facility-related services. Service quality refers to the satisfaction or excellence of services delivered by providers to the public.*

*The purpose of this research was to examine the implementation of welfare programs run by the Bandung City Social Service and to identify the obstacles encountered in implementing the National Single Social and Economic Data (DTSEN) service. The analysis used the Data Quality theory proposed encompassing dimensions accuracy, completeness, consistency, timeliness, validity, and reliability. The research method used was descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation.*

*The study concluded that the National Single Social and Economic Data (DTSEN) service has been running quite well, but several indicators need improvement, including a lack of human resources and service speed. Additional appropriate human resources are needed to increase productivity and responsiveness. Furthermore, the data input process remains ineffective, requiring system improvements to ensure more accurate and faster information access.*

**Keywords: Public Service, Service Quality, DTSEN**

## RINGKÉSAN

Pamaréntah salaku lembaga palayanan publik miboga tanggung jawab anu penting dina ngalaksanakeun pamaréntahan nagara. Palayanan publik téh mangrupikeun prosés pikeun nyumponan kabutuhan masarakat anu dilaksanakeun ku lembaga pamaréntah luyu jeung jinis palayanan anu dipasihkeun, boh anu aya patalina jeung barang, jasa, boh administrasi. Kualitas palayanan nya éta kapuasan atawa kaluhuran tina palayanan anu dipasihkeun ku nu ngalaksanakeun palayanan ka masarakat.

Tujuan tina panalungtikan anu dilakukeun ku panalungtik ieu nyaéta pikeun mikanyaho palaksanaan program dina widang kasejahteraan anu dijalankeun ku Dinas Sosial Kota Bandung, sarta ogé mikanyaho hambatan anu karandapan dina ngalaksanakeun program palayanan Data Tunggal Sosial jeung Ékonomi Nasional (DTSEN). Analisis anu digunakeun dumasar kana téori Kualitas Data anu ngawengku dimensi akurasi, kalengkepan, konsistensi, katépatan waktu, kaaslian (validitas), jeung kapercayaan (reliabilitas). Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta panalungtikan déskriptif kalayan pendekatan kualitatif. Sedengkeun téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan observasi, wawancara, jeung dokuméntasi.

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén palayanan Data Tunggal Sosial jeung Ékonomi Nasional (DTSEN) geus lumangsung kalayan cukup hadé, tapi masih aya sababaraha indikator anu kudu dibenerkeun, diantarana kakurangan sumber daya manusa jeung kagancangan palayanan. Dipikabutuh panambahan sumber daya manusa anu saluyu pikeun ningkatkeun produktivitas jeung responsivitas. Sajaba ti éta, prosés nginput data masih kénéh can éféktif, ku kituna perlu aya upaya pikeun ningkatkeun sistem sangkan informasi leuwih akurat sarta gancang diaksés.

**Kecap Konci: Kualitas Palayanan, Palayanan Publik, DTSEN**