

## Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Pungkur Kecamatan Regol Kota Bandung

*Analysis of Public Service Quality at the Pungkur Village Office, Regol District, Bandung City*

Nabila Khairunnisa

<sup>1,2</sup>Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Nabila Khairunnisa, email: [nabila10322013@digitechuniversity.ac.id](mailto:nabila10322013@digitechuniversity.ac.id)

### Info Artikel

Riwayat Artikel:  
Diajukan: 30/07/2025  
Diterima: 30/07/2025  
Diterbitkan: 31/07/2025

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

### A B S T R A K

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak dasar setiap warga negara dan menjadi kunci keberhasilan pembangunan. Kantor Kelurahan Pungkur sebagai unit pemerintahan terdepan, berperan penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pungkur menggunakan pendekatan kualitatif dan teori indikator lima dimensi pelayanan publik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pungkur memiliki kelebihan pada aspek fisik kantor yang cukup terawat meskipun masih memerlukan peningkatan, kompetensi teknis petugas yang secara umum memadai, serta tingkat kepercayaan masyarakat yang masih relatif tinggi. Namun demikian, sejumlah kelemahan masih ditemukan, terutama pada aspek waktu tunggu pelayanan yang lama, variasi responsivitas petugas, serta belum optimalnya penyediaan dan pemanfaatan fasilitas informasi bagi masyarakat. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pungkur sudah cukup baik dan menerapkan aspek-aspek lima dimensi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan kapasitas serta kualitas petugas, optimalisasi sistem pelayanan dan persebaran informasi, serta perbaikan serta peningkatan sarana prasarana pada instansi.

### A B S T R A C T

**Keywords:**  
*Quality, Public Service, tangible, reliability*

This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i17>

e - ISSN: 2656-6362  
p - ISSN: 2614-6681

*Quality public service is a basic right of every citizen and is the key to successful development. Kelurahan Pungkur as the leading government unit plays an important role in providing direct services to the community. This study aims to analyze the quality of public services at the Pungkur Village Office using a qualitative approach and the theory of indicators of the five dimensions of public service (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) using a descriptive qualitative research method. The results of the study indicate that the quality of public services at Kelurahan Pungkur has advantages in terms of the physical aspect of the office which is quite well-maintained although it still needs improvement, the technical competence of officers which is generally adequate, and the level of public trust which is still relatively high. However, a number of weaknesses were still found, especially in terms of long service waiting times, variations in officer responsiveness, and the less than optimal provision and utilization of information facilities for the community. Overall, the quality of public services at Kelurahan Pungkur is quite good and applies the five-dimensional aspects. This study provides recommendations for increasing the capacity and quality of officers, optimizing the service system and distribution of information, and improving and increasing facilities and infrastructure in agencies.*

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Pada perkembangan zaman saat ini, tantangan dalam membangun pelayanan publik yang baik semakin meningkat. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor penting dalam membangun citra dan reputasi suatu lembaga, baik lembaga swasta maupun lembaga pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan kunci keberhasilan pembangunan di suatu wilayah pemerintahan. Sebagaimana telah tercantum dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam arti lain, situasi dan kondisi saat ini sudah menjadi suatu hal yang wajib bagi setiap pemerintahan, baik pusat maupun daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, memegang peranan penting dalam mewujudkan hal tersebut. Di tingkat pemerintahan daerah, Kelurahan berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pada penelitian ini, Kelurahan Pungkur merupakan pemerintahan yang memiliki peran seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Kelurahan Pungkur merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Regol Kota Bandung dan merupakan bagian integral dari pemerintahan Kota Bandung yang bertanggung jawab untuk memberikan berbagai macam layanan publik kepada warganya. Pada penelitian ini, Kelurahan Pungkur berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik dan warga masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan publik sendiri memiliki pengertian sebagai segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik yang diselenggarakan langsung oleh lembaga pemerintah itu sendiri maupun oleh lembaga non-pemerintah lainnya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala fasilitas dan sarana prasarana melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. (Suryantoro & Kusdyana, 2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Pungkur dengan mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Jika disajikan dalam bentuk adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui :1) Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Pungkur Kecamatan Regol Kota Bandung; dan 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Pungkur Kecamatan Regol Kota Bandung.

## 2. Kajian Teori

Secara umum, kualitas adalah tingkatan baik atau buruknya sesuatu yang diberikan pada sebuah produk, jasa, individu, benda, kinerja atau apapun yang berhubungan dengan penilaian dari konsumen. Kualitas mengacu pada seberapa baik sesuatu dibandingkan dengan hal serupa dengannya. Menurut Gasperz dalam Nababan dan Purwanggono (2023), kualitas merupakan suatu cara meningkatkan performansi secara berkelanjutan pada level operasi/proses, di tiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dan modal yang ada. Dari beberapa pengertian mengenai kualitas diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas mengacu pada seberapa baik pelayanan yang diberikan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan penerima layanan. Bagi penulis, kualitas bukan hanya sekedar terpenuhinya kebutuhan warga, akan tetapi juga mencakup pengalaman secara keseluruhan yang dirasakan warga pada saat interaksi atau memproses kebutuhan mereka di desk pelayanan.

Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia sehari-hari. Pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan pada penyelenggaraan pelayanan publik perlu memiliki suatu kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Kebijakan yang dimaksud tersebut seperti yang telah tercantum dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga

pemerintah di pusat, baik di daerah maupun di dalam lingkungan badan usaha milik negara atau daerah, baik berupa barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kepentingan masyarakat serta sebagai bentuk pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan. (Suryantoro & Kusdyana, 2020)

Publik dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang atau masyarakat luas yang memiliki kepentingan atau perhatian terhadap suatu isu, peristiwa, atau fenomena tertentu. Dalam konteks yang lebih luas, publik juga dapat merujuk pada masyarakat umum secara keseluruhan. Oemri Abdurrachman (2001) dalam Siregar (2021) berpendapat bahwa publik ialah sekelompok orang yang menyimpan perhatian pada suatu hal yang tidak berbeda dan memiliki kepentingan serta minat yang sama. Menurutnya, publik tidak harus berbentuk kumpulan dari kelompok-kelompok besar, publik bisa juga berupa kelompok kecil yang terdiri dari beberapa orang.

Pelayanan publik adalah proses kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Layanan ini harus dilakukan dengan baik dan memuaskan agar dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka, dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan dengan harapan layanan yang diberikan tersebut mampu menciptakan hasil akhir yang sesuai dengan keinginan warga masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk usaha sebagai upaya memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menjadi kebutuhan serta keinginan pelanggan dan dapat berupa barang atau jasa yang diharapkan mampu memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. (Suryantoro & Kusdyana, 2020)

Menurut peneliti, kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas dengan didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan wujud hasil dari kemampuan pihak penyedia layanan dalam memberikan pelayanan terhadap suatu produk barang atau jasa maupun pelayanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori indikator lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml et al (1990) dalam Suryantoro dan Kusdyana (2020) untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan publik di tempat penelitian. Model tersebut terdiri dari, *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Dengan menganalisis kelima dimensi ini, penyedia layanan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publiknya, sehingga dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, hasil pengukuran juga dapat digunakan sebagai dasar untuk perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

### 3. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif yang merupakan proses mendalam dan sistematis untuk memahami makna di balik data non-numerik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini mengungkap pola, tema, dan interpretasi yang kaya, memberikan wawasan yang lebih mendalam daripada sekadar angka. Memahami berbagai metode analisis kualitatif yang sangat krusial untuk

menghasilkan temuan penelitian yang akurat dan bermakna. Adapun objek penelitian ini yaitu pelayanan publik pada kantor Kelurahan Pungkur dengan 2 (dua) populasi dan 3 (tiga) sampel.

Sugiyono (2020) berpendapat bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Mengamati secara langsung suatu peristiwa atau fenomena yang terjadi merupakan fokus penelitian pada teknik observasi yang dimaksud diatas sebagai bentuk memperoleh suatu data tertentu.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui situasi dan kondisi yang sebenarnya terjadi guna membuktikan kebenaran dari penelitian yang dilakukan. Observasi juga memudahkan peneliti untuk memperoleh data di lapangan dengan hasil yang valid.

Selanjutnya, pada penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara untuk memperoleh data secara langsung dan bertatap muka dengan narasumber. Penulis mewawancarai 3 (tiga) narasumber, yaitu Lurah Pungkur, Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Pungkur, dan seorang warga Pungkur. Dapat dikatakan bahwa wawancara merupakan sebuah proses komunikasi dua arah, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan dan narasumber memberikan jawaban untuk tujuan tertentu, seperti pengumpulan data, penggalian informasi, atau pemahaman mendalam tentang suatu topik.

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pungkur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dari hasil wawancara dengan ketiga narasumber tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pungkur tergolong cukup baik. Kelurahan Pungkur sudah menerapkan teori indikator lima dimensi pelayanan publik, meskipun memang masih ada yang belum sesuai dengan keinginan warga. Namun demikian, pelayanan di Kelurahan Pungkur sudah berjalan dengan baik dan menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitasnya demi kepuasan masyarakat.

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pungkur berdasarkan model lima dimensi pelayanan publik (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*). Data dikumpulkan melalui wawancara dengan tiga narasumber yang menghasilkan pembahasan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Secara umum, kondisi fisik Kantor Kelurahan Pungkur dinilai memadai. Gedung utama dalam kondisi baik, namun terdapat beberapa saran perbaikan, seperti penambahan kursi di ruang tunggu, relokasi papan informasi untuk aksesibilitas yang lebih baik, dan penambahan toilet umum. Peralatan teknologi (komputer, printer, internet) umumnya berfungsi baik, meskipun terdapat kendala sesekali berupa *buffering* sistem pelayanan dan perlu pembaruan brosur informasi. Hal tersebut sangat penting dan perlu diterapkan karena segala sesuatu yang pertama kali dilihat oleh masyarakat yaitu dimensi yang berwujud dan terlihat secara jelas. Sebagaimana dalam penelitian A. Ariyadi, dkk (2024) dikatakan bahwa pandangan pertama seseorang akan menjadi aspek yang menentukan kepuasan atau kualitas suatu pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability* (Keandalan): Keterlambatan pelayanan relatif jarang terjadi. Kendala teknis seperti gangguan internet sesekali muncul, namun upaya mitigasi telah dilakukan. Pelayanan umumnya sesuai prosedur, dengan evaluasi dan pembaruan prosedur secara berkala. Akurasi informasi cukup baik, dengan validasi informasi sebelum disampaikan kepada warga. Namun, proses pelayanan terkadang lambat karena warga belum melengkapi persyaratan. Selaras dengan teori Utami, dkk (2019) dalam penelitian Apriliana dan Sukaris (2022), dimensi keandalan perlu diperhatikan oleh perusahaan, di mana keandalan itu ketika perusahaan mampu menyediakan jasa atau layanan seperti yang dijanjikan dari waktu ke waktu.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan): Petugas berusaha membantu menyelesaikan permasalahan warga dengan sigap dan efisien, baik secara langsung maupun melalui media online (*Instagram*, *website* pelaporan). Respon

terhadap pertanyaan dan kebutuhan warga cukup cepat, meskipun belum selalu *real-time*. Hal tersebut sejalan dengan teori Utami, dkk (2019) dalam penelitian Apriliana dan Sukaris (2022) yang mengatakan bahwa suatu perusahaan dapat dikatakan responsif ketika karyawan perusahaan dapat memberikan bantuan dan mampu menyediakan pelayanan dengan cepat. Dalam arti lain, perusahaan menunjukkan adanya kemauan yang tanggap dalam membantu konsumen,

**4. Assurance (Jaminan):** Kantor Kelurahan Pungkur menjamin keamanan dan kenyamanan warga melalui petugas keamanan dan cctv. Kerahasiaan informasi pribadi dijaga melalui prosedur dan sistem keamanan data yang sesuai peraturan. Meskipun masih perlu adanya jaminan yang lebih eksplisit terkait perlindungan data pribadi bagi warga. Namun setidaknya, hal tersebut sudah sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Utami, dkk (2019) dalam penelitian Apriliana dan Sukaris (2022) yang mengatakan bahwa jaminan itu ketika karyawan dapat memberikan pelayanan yang cukup mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan dapat dipercaya. Hal ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dalam melindungi pelanggan dan menghindari pelanggan dari sesuatu yang tidak diinginkan,

**5. Empathy (Empati):** Petugas umumnya menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan warga, dengan komunikasi yang ramah dan empati. Meskipun masih perlu ruang peningkatan dalam kemampuan komunikasi beberapa petugas. Akan tetapi hal tersebut sudah selaras dengan pendapat Utami, dkk (2019) dalam penelitian Apriliana dan Sukaris (2022) yang mengatakan bahwa empati dapat dikatakan ketika perusahaan penyedia jasa layanan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal. Bentuk-bentuk empati yang biasanya dimunculkan dapat berupa kemudahan yang terjadi dalam menjalin relasi, komunikasi, dan persepsi akan kebutuhan pelanggan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Pungkur telah menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Namun, peningkatan kualitas pelayanan memerlukan strategi terintegrasi yang memperhatikan aspek-aspek yang telah diidentifikasi, baik dari segi sumber daya, infrastruktur, sistem informasi, maupun kemampuan sumber daya manusia.

## 5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan lima dimensi (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*), dapat ditarik kesimpulan bahwa : 1) Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pungkur sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan analisis lima dimensi pelayanan publik (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*), ditemukan bahwa kondisi fisik kantor memadai namun membutuhkan beberapa perbaikan (penambahan kursi, pembaruan papan informasi, dll.). Pelayanan relatif andal, namun terkadang mengalami kendala teknis dan penundaan akibat persyaratan yang belum lengkap. Petugas cukup responsif, namun kecepatan respon masih dapat ditingkatkan. Keamanan dan kerahasiaan data terjamin, tetapi perlu jaminan yang lebih eksplisit. Petugas umumnya menunjukkan empati, tetapi masih terdapat ruang untuk peningkatan kemampuan komunikasi dan kesabaran. 2) Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pungkur adalah : a) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Anggaran, b) Sarana dan Prasarana, c) Sistem Informasi Teknologi, serta d) Komunikasi dan Pelatihan.

Peneliti juga menyarankan beberapa saran untuk berbagai pihak terkait, antara lain :

### 1. Bagi Instansi (Kantor Kelurahan Pungkur) :

Optimalisasi sumber daya manusia dengan melalui pelatihan dan penugasan yang efektif. Selain itu, lakukan perbaikan dan penambahan fasilitas fisik, seperti penambahan kursi di ruang tunggu, penambahan unit AC, dan pembuatan papan informasi yang lebih informatif dan mudah dipahami. Instansi juga diharapkan mampu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan. Terakhir, instansi disarankan untuk memanfaatkan media

sosial dan *website* resmi sebagai wadah untuk memberikan informasi yang mudah diakses dan dipahami guna meningkatkan dimensi *tangible, reliability, dan responsiveness*.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Lakukan replikasi penelitian ini di kantor kelurahan lain untuk membandingkan hasil dan menggeneralisasi temuan dan lakukan penelitian kualitatif yang jauh lebih mendalam untuk menggali persepsi dan pengalaman masyarakat secara lebih detail terkait kualitas pelayanan publik.

Dengan memperhatikan saran-saran ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pungkur dan di tempat lain dapat terus ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima dan memuaskan masyarakat.

## 6. Ucapan Terimakasih

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'alaa. yang telah memberikan rahmat, karunia serta ridha-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Pungkur Kecamatan Regol Kota Bandung" dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, baik yang membantu secara langsung maupun tidak langsung, bantuan dalam bentuk bimbingan, arahan, koreksi, saran dan masukan, maupun bentuk bantuan lainnya. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Supriyadi, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Bandung; Bapak O. Feriyanto, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Universitas Teknologi Digital yang senantiasa mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir ini; Ibu Rola Manjaleni, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh pengertian dalam membimbing penulis; Ibu Iin Indriyani, S.Sos., selaku Lurah Pungkur yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian; Ibu Lilis Komariah, S.E., selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Pungkur yang turut mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian; dan Seluruh pihak yang turut serta membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung sampai dengan penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

## 7. Referensi

- Ariyadi, A., et al. 2024. Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Vol. 4 (3). <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>
- Apriliana & Sukaris. 2022. Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. Vol. 11 (2). <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Cahyoseputro, W. & Solehudin, T. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan/Jasa Untuk Meningkatkan Citra KSPPS BMT Barrah Di Jawa Barat. (3).
- Fadilah, R. & Wardana. 2024. Implementasi Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Di Puskesmas Lembang. Vol. 9 (1).
- Jaelani, D. 2021. Implementasi Corporate Social Responsibility (Csr) Sebagai Model Manajemen Perusahaan Dalam Mencapai Keunggulan Kompetitif. Vol. 3 (3). <https://doi.org/10.54783/jin.v3i3.485>
- Permana, P. & Kusuma, F, S. 2023. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemasaran Kerajinan Mendong Di Kota Tasikmalaya. Vol. 3 (2). <https://doi.org/10.47701/sintech.v3i2.2947>
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 28 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung
- Rahmawati, D., et al. 2023. Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone Of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. Vol. 18 (1). <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>

- Rosanjaya, L., & Nafi'ah, B. 2023. Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. Vol. 9 (2). <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501>
- Riyadiana, N., & Reviandani, O. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Vol. 5 (2). <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.236>
- Setiono, B., & Putra, R. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Tangibles, Empathy dan Assurance) terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Vokasi Pelayaran Universitas Hang Tuah. Vol. 15 (2).
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Vol. 3 (2). <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Vanesa, D., et al. 2020. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). Vol. 2 (1). <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>
- Waginingsih & Jalilah, D. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Khusus Ibu Dan Anak Kota Bandung. (3). <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>