

ABSTRAK

NURFADILAHTUNNISAA 2023, KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT PELAYANAN SOSIAL BINA REMAJA MAKKARESO MAROS SULAWESI SELATAN. (Dibimbing oleh Lukman Hakim dan Hafiz Elfiansyah Parawu)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sosial bina remaja Makkareso Maros Sulawesi Selatan, dan hambatan yang telah dihadapi dalam pelayanan sosial bina remaja Makkareso Maros Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Sumber data yang dilakukan yaitu sekunder dan primer. Jumlah informan yaitu 5 orang. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi kata, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta menggunakan pengabsahan data yakni triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pada Pusat Pelayanan Sosial Bina Remaja Makkareso Maros sudah baik ditinjau dari beberapa indikator dimensi dalam kualitas pelayanan menurut Pasolong (2011) dalam (Novitasari Deltari, 2022) yaitu dimensi Bukti fisik (*tangibles*) seperti fasilitas fasilitas kantor yang sudah memadai. 2) dimensi (*reliability*) kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap penerima manfaat sudah tercapai. 3) dimensi (*responsiveness*) atau ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan. 4) dimensi (*assurance*) atau jaminan pelayanan sudah maksimal diterapkan dalam ketetapan waktu. Serta, 5) dimensi (*emphaty*) atau empati dalam hal ini kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap penerima manfaat sudah tercapai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Sosial, Anak Jalanan