

ABSTRAK
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN
DAERAH KOTA BANDUNG DIMASA TRANSISI *NEW NORMAL*

AMALIA ZAIDATUN NI'MAH

(1011191020)

Pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam mengurai permasalahan yang ada. Dengan melakukan studi kasus di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Peneliti ingin mengetahui bagaimana standar pelayanan publik dimasa *new normal*. Berdasarkan pembahasan penelitian bahwa standar pelayanan publik di era transisi *new normal* yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. mengalami relaksasi untuk menyesuaikan dengan protokol kesehatan. Prosedur Pelayanan dan Jangka Waktu Layanan, dilakukan dengan mengurangi pegawai yang bertugas di loket pelayanan dan mengalihkan pelayanan pelaporan serta konsultasi pajak melalui online, Masyarakat tidak dipungut biaya dalam mengakses pelayanan, Produk layanan telah tersedia dalam bentuk Website yang sudah disediakan atau menanyakan langsung kepada petugas yang ada di ruang tunggu, Sarana dan Prasarana untuk kesiapan pelayanan dengan protokol kesehatan telah dipenuhi. Dan mengalami pengurangan jumlah pengujung pelayanan yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Publik

ABSTRACT
STANDARD OF PUBLIC SERVICES IN BANDUNG CITY
REGIONAL REVENUE AGENCY IN THE NEW NORMAL
TRANSITION

AMALIA ZAIDATUN NI'MAH

(1011191020)

Public service is an activity or a series of activities that are invisible (cannot be touched) that occur as a result of interactions between consumers and employees or other things provided by companies providing services that are intended to solve consumer/customer problems. This study uses a qualitative approach in unraveling the existing problems. By conducting a case study at the Bandung City Regional Revenue Agency. Researchers want to know how the standards of public services in the new normal era. Based on the research discussion that the standard of public service in the new normal transition era is carried out by the Bandung City Regional Revenue Agency. experience relaxation to conform to health protocols. Service Procedures and Service Term, carried out by reducing employees on duty at the service counter and diverting tax reporting and consulting services via online, The public is free of charge for accessing services, Service products are available in the form of a website that has been provided or ask directly to the staff in the waiting room Facilities and infrastructure for service readiness with health protocols have been met. And there has been a reduction in the number of services carried out at the Bandung City Regional Revenue Agency.

Keywords : **Public Service Standards**