



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) RUSUNAWA CINGISED KOTA BANDUNG

Yayah Sumartini¹, Yuyun Mulyati, M.Si²

^{1,2} Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari Bandung

ARTICLE INFO

Article history:

Received : Agustus, 2025

Revised : Agustus, 2025

Accepted : Agustus, 2025

Available online : Agustus, 2025

Sumartiniayah92@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 127 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, yang menjadikan pelayanan publik di Rusunawa Kota Bandung dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Rusunawa. Penelitian ini berawal dari adanya laporan bahwa petugas UPTD Rusunawa kurang responsif terhadap calon penghuni, tidak ada jaminan pengajuan sewa dapat diproses, dan kepastian kapan dapat dihuni. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dengan penjabaran deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di UPTD Rusunawa sudah dilakukan dengan baik, hanya saja terdapat kendala bagi masyarakat yang ber-KTP diluar Bandung yang ingin tinggal di Rusunawa Cingised.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rusunawa Cingised, Kota Bandung

ABSTRACT

Based on Bandung Mayor Regulation No. 127 of 2021 concerning the Establishmen, status, Organizational Structure, Duties and Functions, and Work Procedures of Regional Technical Implementation Units within the Housing and Settlement Agency, public services in Bandung City Rusunawa are carried out by the Rusunawa Regional Technical Implementation Unit (UPTD). This study originated from reports that UPTD Rusunawa staff were unresponsive to prospective residents, there was no guarantee that rental applications would be processed, and there was uncertainty regarding when the units could be occupied. This study employed a qualitative method with descriptive analysis. The results indicated that the quality of services provided by the UPTD Rusunawa was already good, but there were challenges for residents with ID cards outside Bandung who wished to live in the Cingised Rusunawa.

Keywords: Service Quality, Cingised Rusunawa, Bandung City.

1. PENDAHULUAN

Salah satu unsur negara adalah pemerintah. pemerintah merupakan sebuah entitas formal yang memiliki fungsi eksekutif, legislatif, dan yudikatif, ketiga fungsi tersebut diberikan wewenang dan kekuasaan untuk melakukan tata kelola pemerintahan (*governance*) untuk mencapai tujuan negara, yang tertulis dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu tujuannya yaitu mensejahterakan kehidupan bangsa Indonesia (Majelis Permusyawaratan Rakyat Sekretariat Jenderal, 1945). Maknanya dalam rangka mencapai tujuan negara maka pemerintah melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik pelayanan di bidang kesehatan, transportasi, hingga tempat tinggal dalam suatu kebijakan.

*Corresponding author

E-mail addresses: sumartiniayah92@gmail.com



Kebijakan yang mengatur tentang tempat tinggal salah satunya mengenai rumah susun diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Rusun yang bertujuan untuk menjamin terwujudnya rumah susun yang layak huni serta terjangkau, mengefesiensi dan mengefektivitasikan ruang dan tanah serta penyediaan ruang terbuka hijau, memenuhi kebutuhan akan sosial ekonomi masyarakat, serta memberikan kepastian hukum. Kemudian, semua ketentuan lebih lengkap mengenai rumah susun dimulai dari jenis dan pemanfaatan rusun hingga sanksi administratif diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun (Presiden Republik Indonesia, 2021, hlm. 1-113).

Kebijakan mengenai rumah susun di Indonesia terimplementasi di beberapa kota di Indonesia, salah satunya di Kota Bandung yang implementasinya diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Rumah Susun (Walikota Bandung, 2014, hlm. 1-37). Rumah susun dari Pemerintah Kota Bandung status kepemilikannya adalah sewa dengan istilah Rusunawa (Rumah Susun Sederhana Sewa) sehingga warga Kota Bandung dapat menyewa rumah susun sebagai hunian tempat tinggal, dalam pengelolaannya diatur dalam dalam Peraturan Walikota Nomor 127 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman (Walikota Bandung, 2021, hlm. 1-18).

Penelitian ini dilakukan di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Cingised yang terletak di jalan Cisaranten Endah. Menurut Zeithaml, *et.al*, (dalam Parasuraman, 1985, hlm 41-50) kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima indikator, yakni *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Temuan di lapangan banyak warga yang mengeluhkan kualitas pelayanan publik di rusunawa tersebut, mulai dari petugas UPTD Rusunawa yang kurang resposif terhadap calon penghuni, hingga tidak ada jaminan pengajuan sewa rusun dapat diproses dan dapat kapan dapat dihuni. Dari permasalahan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di rusunawa Cingised belum memuaskan, penelitian ini perlu dilakukan agar menjadi masukan untuk pemangku kebijakan dan pengelola sehingga masalah-masalah dapat terselesaikan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan kebijakan dan temuan masalah di lapangan tersebut peneliti melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di UPTD Rusunawa Cingised Kota Bandung.”

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan penjabaran berbentuk deskriptif. Penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang berfokus pada pengamatan fenomena atau gejala yang terjadi secara alami (Abdussamad, 2021). Metode deskriptif merupakan metode yang menjelaskan dari data atau fenomena yang diamati oleh peneliti dan disertai dengan penyajian bukti-bukti yang mendukung dalam bentuk kata-kata. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, Dokumentasi, dan Studi Kepustakaan. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data (primer dan sekunder), editing data, dan interpretasi data. Adapun analisa data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, triangulasi data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti berupaya semaksimal mungkin untuk mereduksi dan memurnikan sehingga diperoleh makna fenomena yang sesungguhnya (Nasution, 2023). Adapun lokasi penelitian ini adalah di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Rusunawa Cingised II, Jl. Cingised No. 125 Ruko Blok 1, Cisaranten Kulon, Kec. Arcamanik, Kota Bandung, Jawa Barat 40293.



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di UPTD Rusunawa Cingised Kota Bandung

Dalam rangka mencapai salah satu tujuan negara, yaitu mensejahterahkan kehidupan bangsa, maka pemerintah melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik pelayanan di bidang kesehatan, transportasi, hingga tempat tinggal dalam suatu kebijakan.

Di Kota Bandung sendiri kebijakan terkait tempat tinggal diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Rumah Susun. Rumah susun dari Pemerintah Kota Bandung status kepemilikannya adalah sewa dengan istilah Rusunawa (Rumah Susun Sederhana Sewa) sehingga warga Kota Bandung dapat menyewa rumah susun sebagai hunian tempat tinggal, dalam pengelolaannya diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 127 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman

Fokus pada penelitian ini adalah di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Cingised yang terletak di jalan Cisaranten Endah. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di Rusunawa Cingised, peneliti menggunakan teori Zeithamel dkk, tentang kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, yakni dimensi *tangible* (wujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *Assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati).

Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* dilihat dari penampilan petugas aparaturnya yang sedang melayani pengguna layanan, kenyamanan tempat layanan, penampakan fasilitas, bangunan, serta kegunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas perawatan dan kebersihan di Rusunawa Cingised cukup memadai. Kondisi fisik sudah sangat baik, petugasnya memiliki sikap yang ramah, fasilitas yang sesuai kebutuhan masyarakat, dan terdapat petugas kebersihan yang menjaga lingkungan tetap bersih.

“Kondisi fisik di UPTD Rusunawa Cingised sangat baik, petugasnya juga ramah-ramah, untuk kebersihan ada petugas yang mengerjakan, saya merasa untuk fasilitas perawatan dan kebersihan itu memadai” Ungkap salah satu penghuni rusunawa Cingised.

Menanggapi hal tersebut, staff UPTD Rusunawa Cingised menjelaskan bahwa;

“UPTD Rusunawa Cingised memiliki fasilitas dan bangunan gedung yang baik sesuai kebutuhan penghuninya, kami siap melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kami, oleh karena itu kami selalu menjaga kebersihan agar pengunjung merasa nyaman, dan menggunakan seragam agar mengenali kami. Kebersihan tersebut kami terapkan pada Rusunawa, terdapat 3 sistem pemeliharaan yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 1337 Tahun 2017. Bahwa untuk pemeliharaan Sarana Prasarana itu ada 3 yaitu pemeliharaan ringan, berkala dan rutin. Pemeliharaan rutin di lakukan setiap hari yang dibantu oleh tenaga kebersihan. Jadi tenaga kebersihan disini itu untuk 3 lokasi yaitu Rusunawa Cingised, Rusunawa Rancacili dan Rusunawa Sadang Serang yang berjumlah 20 orang. Di Rancacili ada 8 orang tenaga kebersihan, di Sadang Serang 2 orang tenaga kebersihan, di rusunawa cingised ada 10 orang tenaga kebersihan” Ungkap Staff Administrasi UPTD Rusunawa Cingised.

Berdasarkan hal tersebut, dimensi *tangible* dapat dikatakan sudah optimal.

Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* dilihat dari seberapa jauh pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Kehandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, tetapi juga masalah-masalah yang kecil.

*Corresponding author

E-mail addresses: sumartiniyayah92@gmail.com



Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang ada di rusunawa cingised sudah sangat baik. Setiap pengaduan yang disampaikan, dilayani dan ditangani dengan segera. Selain itu, permasalahan yang timbul dari penyewa seperti menunggak uang sewa, juga ditangani dengan cukup manusiawi. Dimana penyewa yang tidak bisa bayar pada tenggat waktunya, diberikan keringanan dengan cara dicicil pembayarannya. Pihak UPTD juga memberikan informasi secara terbuka terhadap seluruh calon penghuni rusunawa cingised, mulai dari pendaftaran, biaya sewa, dan syarat-syarat lainnya yang harus disiapkan jika ingin menyewa rusun.

“UPTD Rusunawa Cingised tidak hanya mengelola rusunawa Cingised saja, tetapi juga mengelola 961 unit hunian yang tersebar dari tiga lokasi Rusunawa, setiap lokasi rusunawa khususnya Rusunawa Cingised dan Rusunawa Rancili memiliki kantor pengelolaannya masing-masing. Jadi apabila penghuni rusunawa memiliki *trouble* di unit huniannya seperti mampet saluran air bersih mereka datang ke kantor mengisi *form* pengaduan, kemudian kami input selanjutnya diserahkan kepada teknisi, tetapi di bagian teknisi ada *waiting listnya*, mana yang lebih dulu jadi harus mengantri, kerusakan kecil pun warga seperti konslet, air, dll. Mereka laporan tetapi harus mau menunggu sesuai *waiting list*. Jadi kami tidak akan melayani warga langsung hanya karena sudah dekat dengan teknisinya, teknisi pun tidak akan mengerjakan keluhan warga apabila tidak ada *form* pengaduannya sesuai dengan aturannya.” Ungkap Staff Administrasi UPTD Rusunawa Cingised

Berdasarkan hal tersebut, dimensi *Reliability* dapat dikatakan sudah cukup optimal.

Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* dapat dilihat dari respon petugas aparatur pada setiap pengguna layanan termasuk keluhan, petugas aparatur mau melakukan layanan dengan cepat, tepat waktu, dan cermat.

Berdasarkan hasil penelitian, setiap keluhan yang dikeluhkan oleh para penyewa selalu direspon dan dilayani meskipun penghuni yang menunggak sewa, asalkan melakukan pengajuan terlebih dahulu. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan dari calon penghuni rusunawa yang merasa keluhannya tidak direspon.

“Saya bukan penduduk asli Kota Bandung, di Bandung saya merantau sudah 10 tahun lebih dengan mengontrak sebuah rumah petak dengan harga yang relatif mahal dengan pekerjaan saya pedagang, saya mencoba untuk mendaftar menjadi calon penghuni rusunawa tetapi tidak ada kepastian kapan saya dapat menghuni rusunawa, terlebih saya memiliki orang tua lansia, saya berharap dapat menghuni rusunawa di lantai satu, hingga saat ini belum ada kepastian kapan saya bisa masuk, katanya saya harus pindah domisili dulu.” Ungkap salah satu calon penghuni Rusunawa.

Menanggapi hal tersebut, pihak rusunawa meluruskan bahwa Rusunawa Cingised diperuntukkan bagi masyarakat Kota Bandung dengan penghasilan rendah, bukan untuk orang miskin karena bagi masyarakat kategori miskin memiliki jalur tersendiri seperti melalui Dinas Sosial maupun Yayasan tertentu. Selain itu UPTD Rusunawa Cingised melakukan pendataan setiap 3 bulan sekali untuk memastikan penghuni rusun sesuai dengan data, apabila ditemukan penyalahgunaan maka akan diberi teguran, jika tidak memberi respon maka akan diberikan Surat Peringatan satu, dua, hingga tiga. Berdasarkan pengalaman pihak UPTD Rusunawa Cingised akan mengeluarkan barang penghuni secara paksa. UPTD Rusunawa Cingised juga memiliki program bagi penghuninya yaitu Program Gempur (Gerakan Menabung Penghuni Rusun) yang mewajibkan penghuni menabung hingga masa sewa habis, sehingga mereka mempunyai tabungan yang akan diarahkan untuk dibelikan perumahan baik secara tunai maupun kredit.

Dimensi *Assurance*



Dimensi *Assurance* dilihat dari dari jaminan tepat waktu, biaya, legalitas dan kepastian biaya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, sehingga menimbulkan rasa percaya dari pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kota Bandung dari segi jaminan sudah terlaksana dengan baik, hal ini terbukti bahwa warga penghuni dan calon penghuni UPTD Rusunawa Cingised Kota Bandung percaya kepada para petugas, sebaliknya petugas memberikan jaminan terbaik bagi penghuni dan calon penghuni seperti kepastian dilayani hingga jaminan kesehatan, keamanan dan keamanan. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan dari penghuni rusunawa bahwa jaminan akan pelayanan tepat waktu diberikan pihak rusun dengan baik seperti penghuni meminta perbaikan air segera ditangani.

“Jaminan pelayanan yang kami berikan di Rusunawa Cingised meliputi jaminan keamanan, kesehatan dan keselamatan. Pada jaminan keamanan pihak UPT rusunawa sendiri memiliki sistem keamanan 24 jam, dengan *security* yang dibagi menjadi dua *shift* dari siang hingga sore dan dari sore hingga pagi, selain itu kami menghimbau warga waspada karena 3 *security* tidak cukup meng-cover seribu jiwa penghuni. Selain itu, untuk menunjang keamanan di UPT rusunawa dengan memasang CCTV disetiap BLOK dan posko keamanan dan mengusahakan akses keluar masuk penghuni satu gerbang karna untuk meminimalisir kejahatan yang mungkin terjadi. Pada jaminan kesehatan, di Rusunawa Cingised memiliki Puskesmas sendiri. Pada jaminan keselamatan dari kebakaran, setiap blok disediakan alat pemadam kebakaran (*apar*). Namun, untuk tangga darurat belum tersedia hanya tersedia stiker jalur evakuasi. Kemudian kami mengadakan simulasi apabila terjadi kebakaran pelatihan anti gempa. Karna rusunawa sendiri salah satu bangunan yang rentan akan bencana alam seperti gempa bumi dan kebakaran dengan berkolaborasi bersama dinas terkait yang dalam pengelolaan rusunawa termasuk dalam hal keamanan.” Ungkap Staff Administrasi Rusunawa Cingised.

Berdasarkan hal tersebut, dimensi *Assurance* sudah cukup optimal.

Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* dilihat dari aparaturnya mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani pelanggan dengan ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di UPTD Rusunawa Cingised dari segi empati sudah sangat baik, petugas melaksanakan tugasnya dengan ramah dan memahami kesulitan yang dialami oleh penghuni. Hal tersebut didukung dengan pernyataan penghuni Rusunawa,

“Hubungan warga dengan petugas UPT baik-baik saja, pada kenal dan tegur sapa, program rutin seperti rapat diadakan 2 bulan sekali untuk mendengarkan keluhan warga seperti meminta keringanan jika belum bisa bayar sewa. Kadang rusunawa memberi kesempatan menyicil kepada penghuni yang belum bisa bayar. Ibu lebih dari 10 tahun, pengajuan kembali untuk menyewa hanya diberi jangka waktu tambahan mulai dari 3 sampai 6 tahun, jika tidak ada perubahan dengan kesadaran sendiri harus keluar dari rusun.” Ungkap salah satu penghuni Rusunawa.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan dari penghuni rusunawa lainnya,

“Dengan keramahan petugas UPT saja bagi saya sudah cukup, saya juga kenal beberapa staff, sehingga saya betah tinggal disini, untuk mempererat silaturahmi dengan staff ada agenda olahraga bersama, untuk keamanan sudah aman karena *security* banyak ada cctv, gerbang satu akses, untuk biaya sewa lantai 1 sebesar 155rb belum termasuk listrik.”

Hal serupa juga disampaikan oleh salah satu calon penghuni Rusunawa Cingised,



“Ketika saya datang ke kantor disambut senyum, sapa dan salam oleh petugas dan melayani saya tanpa diskriminasi, sehingga saya merasa kehadiran saya dihargai.”

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Rusunawa Cingised Kota Bandung berdasarkan teori Kualitas Pelayanan Publik yang terdiri 5 (lima) indikator, yaitu dimensi *tangible* (wujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *Assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati) sudah dilaksanakan dengan baik, meskipun terjadi *gap* antara harapan dan persepsi calon pelanggan terhadap pelayanan karena tidak ada kepastian dapat menghuni Rusunawa tersebut, tetapi hal tersebut dijelaskan oleh petugas dari awal bahwa memang tidak dapat memberikan kepastian untuk menghuni karena hunian di Rusunawa yang penuh terisi dengan permintaan yang tinggi, terlebih calon penghuni tidak ber-KTP Kota Bandung.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Rusunawa Cingised adalah memanfaatkan informasi teknologi seperti media sosial untuk mensosialisasikan pelayanan seperti informasi syarat pendaftaran, kegiatan-kegiatan bersama penghuni rusunawa dan program-program yang dilakukan untuk meningkatkan ekonomi penghuni rusunawa.

5. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Budiardjo, M. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik* (1st ed.). PT. Gramedia Pustaka Utama.

Dra. Juharni, M. S. (2015). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* (M. S. Dr. Guntur Karnaeni & S. S. M. S. Dr. Umar Congge (eds.)). CV Sah Media. <https://books.google.co.id>

Hendrayady, A., Arman, Satmoko, N. D., Afriansyah, Heriyanto, & Sholeh, C. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (A. Hendrayady (ed.)). Penerbit CV. Eureka Media Aksara.

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial* (Setyaningrum & A. Taufan (eds.)). Media Sahabat Cendekia.

Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. CV. Sah Media.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.



Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).

Utama, Y. J. (n.d.). Pengertian Administrasi Negara dan Hukum Administrasi Negara. In *Modul 1* (pp. 1-59).

Tesis, Skripsi, Jurnal

A. Parasuraman, Valerie A. Zethaml, & Leonard, Berry. (1895). Aconceptual of Service Quality and It's Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49.

Cahyono, A. E., Sutomo, N., & Hartono, A. (2019). Literature Review; Panduan Penulisan dan Penyusunan. *Jurnal Keperawatan*, 12(2).

Julistia, S., & Haryatiningsih, R. (2023). Preferensi Penghuni Rusunawa Cingised Kota Bandung dalam Memilih Lokasi Tempat Tinggal. *Bandung Converence Series: Economics Studies*, 3(2), 333-340.

Indah, D. (2022). *Implementasi Kebijakan Pengelolaan Rumah Susun Sederhana di Perkotaan* (1st ed.). Uwais Inspirasi Indonesia.

Muharam, R. S. (2019). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA*. 1(1), 39-47.

Nurhasanah, I. (2022). *Pengaruh Pengawan Internal Terhadap Efektivitas Pengelolaan Rumah Susun pada UPT Rusunawa Cingised Kota Bandung*. Universitas Pasundan.

Wardani, A. K. (n.d.). *Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Di Era Disrupsi*. 30-35.

Widnyani, I. A. P. S. (2017). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik. *Sintesa: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 93-102.

Net;

adminlp2m. (2022). *Apa itu dan Bagaimana Pengolahan Data dalam Penelitian?* LP2M. lp2m.uma.ac.id

Rahman, M. (2023). *Rusunawa Adalah: Pengertian, Caa Daftar, Syarat Sewa*. <https://www.99.co/id/panduan/rusunawa/>

Peraturan Perundang-Undangan

*Corresponding author

E-mail addresses: sumartiniyayah92@gmail.com



-
- Majelis Permusyawaratan Rakyat Sekretariat Jenderal. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah* (pp. 1-49). jdih.bapeten.go.id
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (pp. 1-77). Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. www.bphn.go.id
- Presiden Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun*
- Presiden Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun*.
- Walikota Bandung. (2014). *Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 6 Tahun 2014 tentang Rumah Susun*
- Walikota Bandung. (2021). *Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 127 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Permahan dan Kawasan Pemukiman*