

## ABSTRAK

### **PENGARUH *GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE* DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung Tahun 2023)**

Pertumbuhan pesat penduduk dan perkembangan dunia bisnis, kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan menjadi penting. Dalam kerangka undang-undang, kualitas pelayanan publik adalah salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam menjalankan kebijakan. Penelitian ini memeriksa masalah-masalah pelayanan publik yang seringkali dihadapi masyarakat, serta untuk mengetahui pengaruh *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik pada RSUD kota Bandung tahun 2023. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik, untuk variabel independen pada penelitian ini adalah *good government governance* dan pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa kusioner, dengan jumlah sampel 399 responden yang diambil dengan menggunakan metode probability sampling. Teknik pengujian data dilakukan dengan uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji *Structural Equation Modeling* dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: penerapan *Good Governance* dan pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Peningkatan *Good Governance* dan pemanfaatan Teknologi Informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan dan ketidakstabilan jaringan. Pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung perlu lebih transparan dan akuntabel.

**Kata Kunci:** *good government governance*, pemanfaatan teknologi informasi, kualitas pelayanan publik.

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE AND THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES***

***(Case Study at Bandung City Regional General Hospital in 2023)***

*With rapid population growth and the development of the business world, the quality of public services in the health sector has become important. Within the framework of the law, the quality of public services is one of the benchmarks for the government's success in implementing policies. This research examines public service problems that are often faced by the community, as well as to determine the influence of good government governance and the use of information technology on the quality of public services at the Bandung City Hospital in 2023. The dependent variable in this research is the quality of public services, the independent variables in this research are good government governance and the use of information technology. This research is a type of quantitative research using primary data in the form of a questionnaire, with a sample size of 399 respondents taken using the probability sampling method. Data testing techniques are carried out using classical assumption tests, multiple linear regression tests, structural equation modelling tests and hypothesis testing. The research results show that: the implementation of Good Governance and the use of Information Technology have a positive effect on the quality of public services. Increasing Good Governance and the use of Information Technology can improve the quality of public services. However, there are still obstacles, such as a lack of public understanding of service requirements and network instability. The management of the Bandung City Regional General Hospital needs to be more transparent and accountable.*

**Keywords:** *good government governance, use of information technology, quality of public services.*