**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Adapun dalam pemberian pelayanan DPMPTSP Kota Bandung dituntut untuk memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan teori yang disampaikan oleh Tjiptono, yaitu dimensi berwujud *(tangibles),* dimensi kehandalan *(reliability),* dimensi respon *(responsiveness),* dimensi jaminan *(assurance),* dan dimensi empati *(emphaty).* Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatifdan pendekatandeskriptif survey.

Hasil penelitian ini bahwa DPMPTSP Kota Bandung telah melakukan dengan baik apa yang harus dilakukan dalam pelayanan publik. Faktor pendukung dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandung, antara lain pendaftaran perizinan menggunakan sistem *online*, infrasturktur dan sarana prasarana yang sangat memadai, dan kualitas SDM pegawai yang memadai. Faktor penghambat dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandung, antara lain kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat dari pihak DPMPTSP Kota Bandung dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelaku usaha di Kota Bandung rata-rata masih belum terbiasa akan menggunakan sistem *online.*

Kata kunci : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.*

**ABSTRACK**

*This research is motivated by the Department of Investment and Integrated Services One Door (DPMPTSP) Bandung is an institution that plays a role and strategic function in the field of implementation of integrated licensing services Bandung, which was formed based on Local Regulation Bandung No. 08 of 2016 on the Establishment and Composition of Devices Bandung City area. As for the provision of services DPMPTSP Bandung is required to provide licensing services are fast, accurate, with costs as stipulated, transparently to the people of Bandung.*

*This research uses the theory presented by Tjipton0 (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty dimensions). This research was conducted by using qualitative research method and descriptive survey approach.*

*The results of this study that DPMPTSP Bandung has done well what to do in public service. Supporting factors in public service in DPMPTSP Bandung, among others licensing registration using online system, infrastructure and infrastructure facilities are very adequate, and the quality of human resources adequate. Inhibiting factors in public services in DPMPTSP Bandung, among others, the lack of direct socialization to the public from the DPMPTSP Bandung and the quality of Human Resources (HR) business actors in the city of Bandung is still not accustomed to using the online system.*

*Keywords :* *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.*

**RINGKESAN**

Panalungtikan ieu dilatar belakangi ku Dines Penanaman Modal sarta Pangladen Terpadu Hiji Panto (DPMPTSP) Dayeuh Bandung mangrupa lembaga anu nyepeng lalakon sarta kadudukan strategis di widang penyelenggaraan pangladen perizinan terpadu Dayeuh Bandung,anu dijieun dumasar Aturan Wewengkon Dayeuh Bandung Nomer 08 Warsih 2016 ngeunaan Pembentukan sarta Susunan Pakakas Wewengkon Dayeuh Bandung. Sedengkeun dina pamasihan pangladen DPMPTSP Dayeuh Bandung ditungtut kanggo mikeun pangladen perizinan anu enggal,taliti,kalawan waragad luyu katangtuan,sacara transparan ka balarea Dayeuh Bandung.

Panalungtikan ieu ngagunakeun teori anu ditepikeun ku Tjiptono,yaktos dimensi berwujud (tangibles),dimensi kehandalan (reliability),dimensi respon (responsiveness),dimensi jaminan (assurance),sarta dimensi empati (emphaty). Panalungtikan ieu dipigawe kalawan ngagunakeun padika panalungtikan kualitatif sarta pendekatan deskriptif survey.

Kenging panalungtikan ieu yen DPMPTSP Dayeuh Bandung atos ngalakukeun kalawan sae naon anu kedah dipigawe dina pangladen umum. Faktor bobotoh dina pangladen umum di DPMPTSP Dayeuh Bandung,antawis sanes pendaftaran perizinan ngagunakeun sistem online,infrasturktur sarta sarana prasarana anu nyukupan pisan,sarta kualitas SDM pagawe anu nyukupan. Faktor penghambat dina pangladen umum di DPMPTSP Dayeuh Bandung,antawis sanes kirang na sosialisasi langsung ka balarea ti pihak DPMPTSP Dayeuh Bandung sarta kualitas Asal Tanagi Jalmi (SDM) palaku usaha di Dayeuh Bandung rata-rata tacan keneh biasa bade ngagunakeun sistem online.

Sanggem konci : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.