**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

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. DPMPTSP Kota Bandung dituntut dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat Kota Bandung.

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yakni merupakan lembaga institusi pemerintah yang berperan dengan mejalankan tugas-tugas pokok dan fungsinya, penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat. Model pelayanan yang terpadu ini memudahkan masyarakat karena masyarakat cukup datang ke DPMPTSP saja untuk mengurus perizinan, ditunjang pula didalamnya yaitu perangkat kerja yang bisa disebut Pegawai Negeri Sipil/Aparatur Sipil Negara sebagai sumber daya manusia yang sangat berperan penting dalam menjalankan roda instansi tersebut. Dimana pelayanan adalah tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Berdasarkan data dan informasi yang di peroleh dari pikiran rakyat.com [http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/03/16/sistem-perizinan-kota bandung-sudah-canggih-tapi%E2%80%A6-396358](http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/03/16/sistem-perizinan-kota%20bandung-sudah-canggih-tapi%E2%80%A6-396358), Sistem perizinan Kota Bandung sudah canggih, DPMPTSP meluncurkan layanan perizinan daring yang bisa diakses lewat komputer dan telepon pintar, dinamai “ HAYU BANDUNG” , layanan yang menghabiskan dana tak kurang dari Rp 700 juta itu memudahkan masyarakat dalam mendaftar sekaligus memantau proses penerbitan izin yang diajukan. Lewat layanan daring ini, idealnya tidak perlu lagi ada pertemuan antara masyarakat dengan petugas pelayanan perizinan, selama seluruh dokumen persyaratan dipenuhi, ajuan perizinan bakal di verifikasi dan daftar lengkap syarat masing-masing perizinan pun ditampilkan secara jelas. Meski melakukan beberapa perubahan, Sistem aplikasi yang digunakan berdasarkan nomor urut ajuan yang disebut FIFO *(first in first out)* di DPMPTSP belum terlaksana dengan optimal, Sistem tersebut membuat aplikasi bisa diakses 24 jam dan tidak ada libur, sehingga setiap masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kapan saja sekalipun hari Sabtu atau Minggu pelayanan tetap dibuka serta bisa mengupload berkas perihal pelayanan perijinan. Hal inilah yang menyebabkan penumpukan tugas pegawai untuk pembuatan surat ataupun akta, karena sudah dipublikasikan pelayanan maksimal selesai tujuh hari. Namun pada kenyataanya terkadang bisa melebihi dari batas waktu tersebut . Oleh karena itu sistem layanan daring ini harus diterapkan secara disiplin, untuk menekan tingkat pelanggaran. Pelanggaran masih terjadi karena ketidak disiplinan pemohon dan petugas, dimana faktor manusia sebagai penyebab praktik pungutan liar tidak bisa serta merta lenyap dengan sendirinya oleh kehadiran sebuah sistem baru.

Instansi pemerintah daerah seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kota Bandungserta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparasi dan standarisasi pelayanan. Adapun contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan perizinan administrasi yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB),Izin Usaha Toko Modern (IUTM),Izin Pematangan Lahan/Tanah, Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen, dan Izin Perluasan Kawasan Industri.Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggungjawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggungjawab moral terhadap masyarakat. Karena masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Pelayanan publik pada dasarnya termasuk dalam suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan keinginan dan kebutuhanmasyarakat sesuai dengan hak-hak dasar warga negara oleh penyelenggaraan negara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secaran individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Posisi tawar masyarakat cenderung lemah,mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga birokrasi tidaklah dibangun hanya sebagai bangunan semu untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat yang sejahtera dan mampu berkreatifitas dengan produk pelayanan tersebut sehingga akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemerintah sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan pada dasarnya dibutuhkan oleh setiap manusia, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri,seperti seorang bayi yang selalu menginginkan pelayanan dari seorang ibu. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik. Dengan kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah masyarakat berharap semua keinginan dalam segala segi dapat terpenuhi dan terpuaskan. Pemerintah selalu melayani keinginan warga negaranya, bukan sebaliknya warga negaralah yang melayani pemerintah selama roda pemerintahan berjalan. Namun, selama ini yang masyarakat rasakan bahwa tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas jauh dari harapan, malahan pelayanan itu penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit, lamban, mahal, dan tertutup. Padahal pelayanan publik adalah hak dari masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima ialah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan,daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Januari di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik, Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu, mengenai pelayanan yang dilakukan secara online kerap kali terjadi gangguan. Ketika pemohon mengupload berkas, sistem seringkali menolak proses tersebut, hal inilah yang menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai contoh ketika masyarakat mengurus perizinan, Bapak Sony Kariawan menjelaskan, sekarangkan sistemnya sudah online, namun kendalanya ketika mengisi data kadang-kadang sistem itu menolak data yang kita upload, ditolak sampai berulang-ulang, itu kan tidak ada konkritnya harus bagaimana, pinginnya sih ada semacam bimbingan atau loket khusus agar tidak mengisi data mengulang lagi, misalnya ketika ada kesalahan kita dipanggil dan diberitahu supaya kesalahannya tidak terulang terus, di jelaskan sebenarnya begini-begini sampai mengerti.

Proses pemberian rekomendasi teknis dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain masih menjadi kendala dalam pelayanan perizinan, terutama ketepatan waktu.Sebagai contoh Pengurusan dokumen perizinan penyelenggaraan reklame di DPMPTSP Kota Bandung. Ada beberapa SKPD lain yang terlibat dalam urusan teknis. Untuk izin pemasangan tiang pancang di trotoar, misalnya, pemohon harus mengantongi persetujuan dari Dinas Pekerjaan Umum (yang dulu bernama Dinas Bina Marga dan Pengairan). Untuk urusan lokasi dan naskah reklame, kewenangan ada di Dinas Tata Ruang. Sebelumnya, kewenangan ini dimiliki Dinas Pertamanan dan Permakaman. Mereka inilah yang berhak memberikan validasi untuk setiap pengajuan izin reklame yang telah lolos verifikasi administratif di DPMPTSP. Hanya jika ada validasi ini dibuktikan dengan tanda tangan pejabat di level kepala bidang, setelah surat penetapan pajak reklame (SPPR) diterbitkan. Kemudian tagihan ini dibayar, barulah pemasangan reklame sah dilakukan. Bapak Immanuel Damanik Selaku Seksi Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B menjelaskan : Kadang yang menjadi kendala yaitu adanya pengusaha yang ingin prosess perizinannya dipercepat tapi syarat-syarat administratif tidak terpenuhi, sehingga waktu penyelesaian proses perizinannya tertunda hingga melewati waktu yang atelah ditetapkan yaitu 7 hari. Kalo untuk tidak ketepatan waktu, ada saja karena volume perizinan yang banyak, dimana DPMPTSP tidak melayani satu izin usaha saja namun berbagai macam perizinan, yang sekarang di buka itu 54 jenis-jenis perizinan, semakin banyak yang melakukan izin maka pengaruh ke 7 hari itu semakin besar, karena daftar antrian itu makin panjang.

Masalah selanjutnya yaitu, Masih banyaknya pelaku usaha toko modern yang membuka toko di luar jam oprasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Bapak Immanuel Damanik Selaku Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Bidang B memberikan konfirmasi : Sebenarnyakan ada izin khusus waktu pelayanan, jadi tidak semua toko modern itu jam oprasionalnya sama, secara ketentuan bukanya dari jam 10 pagi sampai jam 10 malam, tapi kalo pengusaha toko modern mau buka lebih dari jam 10 malam ia harus mengantongi izin khusus waktu pelayanan itupun tidak semua usaha toko modern di beri izin seperti itu. Yang diberi izin itu kalo lokasinya seperti, Bandara, Stasiun, dekat Rumah Sakit, dekat Pom Bensin nah itu boleh dengan syarat sudah memiliki izin khusus itu tadi. Tapi kalau dia mau mengajukan izin khusus di komplek perumahan itu kami tidak bisa mengeluarkan izin. Selanjutnya kalo untuk toko modern yang buka dibawah jam 10, itukan sebenarnya akal-akalan mereka saja, biasanya dengan cara senam pagi bersama, tetap saja sebenarnya itu dilarang, kalo kita menemukan seperti itu kita berkordinasi dengan Satpol PP sebagai penegak Perda. Pertama kita berikan teguran dengan memberikan toleransi sampai batas yang ditentukan, kemudian kalo masih seperti itu dengan tidak mengindahkan peraturan maka kita keluarkan surat peringatan, jika masih tetap bandel maka kita tegakkan toleransinya dengan cara berkordinasi dengan Satpol PP, bahkan izin usahanya bisa dicabut.

Mengenai keramahan pegawai di Kantor DPMPTSP kepada pengguna layanan yang datang. Ketidak ramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat menganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Selain hal diatas, Pemda juga belum efektif dalam membenahi masalah perizinan dengan memahami kebutuhan masyarakat, dimana masalah perizinan usaha sangat menentukan pengusaha dalam melihat peluang usaha di Kota Bandung. Sumber Daya Manusia yang masih kurang, sehingga pelanggaran masih terjadi karena ketidak disiplinan pemohon dan petugas. Sebagai contoh masih adanya pengusaha yang menggunakan pihak ketiga dalam proses perizinan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi saat ini, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal dan tertutup, serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani  juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti.

Begitu banyak kasus-kasus dalam pelayanan publik, terlebih khusus di bidang regulasi usaha, dimana regulasi perizinan usaha masih memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan dunia usaha. Perizinan usaha menjadi salah satu hal yang harus dilalui pelaku usaha baik yang akan memulai usaha maupun dalam tahap pengembangan usaha.

Berdasarkan latar belakang permasalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul: **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung”.**

**1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka peneliti bermaksud untuk mengetahuiBagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.

**1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis sebagai khasanah kemajuan ilmu, berpartisipasi dalam rangka memakmurkan dan mengembangkan pengetahuan, wawasan mengenai Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik, serta untuk kepentingan akademis yaitu penyusunan Skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, terutama mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.

**1.5 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan tolak ukur atau landasan untuk menyusun suatu penelitian. Sasaran dalam memecahkan masalah yang peneliti kemukakan diperlukan suatu kerangka pemikiran yangberupa teori serta pendapat para ahli. Maka itu untuk mengrahkan penelitian ini, peneliti bermaksud akan mengemukakan defenisi dari para ahli.

Berikut ini peneliti akan kemukakan definisi kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2001:59), yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor DPMPTSP Kota Bandung semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Kantor DPMPTSP Kota Bandung, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, serta daya tanggap sebagai jaminan pelayanan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor DPMPTSP Kota Bandung.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons yang dikutip oleh Tjiptono dalam bukunya Manajeman Pemasaran (2001:70) mengemukakan ada 5 (lima) dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti langsung(tangibles), meliputi fasilitasfisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (realiability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijadikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yakni keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan,komunikasi yang lebih baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.



**Gambar 1.1 Kerangka Pikir**

**1.6 Proposisi**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran diatas, maka peneliti menetapkan proposisi sebagai berikut yaitu: Pelayanan publik dapat mengalami peningkatan apabila kualitas pelayanan publik berdasarkan aspek-aspek pelayanan publik dan indikator pelayanan publik yaitu: Sistem pelayanan yang meliputi prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana; Kemudian kultur pelayanan yang berkembang meliputi sumber daya manusia dan sistem; dan Mekanisme atau alur pelayanan yang terbuka meliputi pengaduan dan aspirasi masyarakat.

**1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

**1.7.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan langsung Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yang beralamatkan di Jln. Cianjur No. 34 Bandung 40271 Jawa Barat, Telepon (002) 7217487, Fax (002) 7217587 Call Center 08112075999, Email :dpmptsp@bandung.go.id twitter : @dpmptsp\_bdg.[www.dpmptsp.bandung.go.id](http://www.dpmptsp.bandung.go.id).

**1.7.2 Lamanya Penelitian**

Lamanya penelitian ini dilakukan selama 6 bulan, yang terdiri dari tanggal 03Januari– 30 Juni 2018. (Agenda Penelitian terlampir dalam Tabel 1.1).