**ABSTRAK**

Fokus penelitian ini adalah Reformasi Pelayanan Publik pada Bidang B DInas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Dengan rumusan masalah yaitu bagaimana reformasi pelayanan publiktersebut serta apa yang menjadi hambatan-hambatan dari pelayanan public pada tanda data usaha mikro(TDUM) dan tanda daftar usaha kecil (TDUK) serta usaha-usaha yang dilaksanakan untukmengatasi hambatan-hambatan tersebut. Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang belum prima pada bidang B di DPMPTSP Kota Bandung yang belum efektif berdasarkan pencapaian tujuan yang diukur melalui pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat serta pelaksanaan reformasi pelayanan publik pada bidang B di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Metode yang digunakan dalampenelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Instrumen penelitian ini diperoleh dari aspek reformasi pelayanan publik yang memuat 9 indikator. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan cara wawancara terstruktur,observasi non partisipan, studi literatur dan studi dokumentasi . Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan reformasi pelayanan publilpada bidang B pelayanan TDUM-TDUK antara lain pelayanan yang belum prima kerap kali tidak sesuai batas waktu penyelesaian yang telah ditetapkan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu nasih terdapat pungutan liar, Karena ada petugas yang mencari tambahan diluar gaji, sosialisai yang kurang kepada masyarakat,karena hal tersebut masih terdapat masyarakat yang kebingungan dalam mendapatkan pelayanan. Berdasrkan hal tersebut,menimbulkan kekecewaan dimasyarakat karena tidak merasakan dampak positif dari adanya reformasi pelayanan publik yang sudah berbasis online.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa terlepas dari segala kekurangannya, reformasi pelayanan publik pada bidang B telah berjalan dengan berpegang pada prinsip reformasi pelayanan publik.

Kata Kunci : Reformasi, Pelayanan Publik

**ABSTRACT**

*The focus of this research is the Reformation of Public Service in Field B Investment and Integrated Service One Door of Bandung City. With the formulation of the problem is how the public service reforms and what are the obstacles of the public service on the sign of micro business (TDUM) and sign the list of businesses (TDUK) and efforts undertaken to overcome these obstacles. The problems in this study are services that do not yet exist in the field B in DPMPTSP Bandung that have not been effective based on the objectives that offer services that provide unity for them and encourage the reform of public services in the field B in the Office of Investment and Integrated Services One Door Bandung.*

*The method used in this research is descriptive qualitative method with phenomenology approach. The instrument of this study included from 9 indicators. In collecting the data the researchers used structured interview, non-participant, literature study and documentation study. Data analysis techniques in this study is data reduction, data presentation, and verification. The obstacles in the implementation of public service reform in the field of B TDUM-TDUK services are, among others, services that are not prime often not in accordance with predetermined time limits, this is caused by several factors namely nasih there are illegal fees, because salaries, socialisai less to society, because the things that make people in need in getting service. Based on this, use the disappointment in the community because it does not feel the positive impact of the existence of online service reforms that are based online.*

*The results of this study are drawn from a variety of shortcomings, public service reform in the field B has been run by adhering to the principle of public service reform.*

*Keywords: Reform, Public Service*

**RINGKASAN**

Fokus dina ieu panalungtikan nya Reformasi Service nu umum di Séktor B tina Investment jeung Departemen Layanan Integrated Salah gaul Bandung. Jeung rumusan masalah téh kumaha publiktersebut reformasi care na naon halangan tina jasa publik di pin data tina usaha mikro (TDUM) jeung daptar usaha leutik (TDUK) ogé usaha undertaken nungkulan nu halangan pikeun eta. Masalah dina ieu panalungtikan nya layanan anu teu primed on sawah di teu epektip DPMPTSP Bandung dumasar kana pencapaian tujuan diukur ngaliwatan jasa disadiakeun kepadamasyarakat sarta palaksanaan reformasi layanan publik di sawah di Jurusan Investment and Services Integrated Salah gaul Bandung.

Metodeu dipaké dina ieu panalungtikan nya éta métode déskriptif kualitatif deskriptif kalawan pendekatan phenomenological. Angklung ulikan ieu dicandak ti aspék reformasi layanan publik nu ngawengku 9 indikator. Dina pendataan peneliti dipake ngawawancara terstruktur, observasi non-pamilon, sastra jeung ulikan dokuméntasi. Téhnik analisis data digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta réduksi data, presentasi data, sarta verifikasi. The halangan dina palaksanaan reformasi jasa publilpada jasa widang B TDUM-TDUK diantara jasa lianna anu teu Prima mindeng teu deadline pakampungan luyu nu geus diatur, ieu disababkeun ku sababaraha faktor nasih aya extortion, sabab aya aparat anu neangan tambahan di luar gaji, kirang sosialisasi ka masarakat, lantaran éta kénéh komunitas anu kabingungan dina meunang layanan. Nurutkeun ka ieu, ngakibatkeun disappointment di masarakat sabab teu ngarasa dampak positif tina reformasi jasa publik geus dumasar online.

Kacindekan tina ulikan ieu nu sanajan shortcomings anak, reformasi sahiji layanan publik dina widang B geus dijalankeun ku adhering ka prinsip reformasi layanan umum.

Konci: Reformasi, Pelayanan publik