

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung merupakan lembaga yang bertanggungjawab dalam menyediakan layanan administratif dan perizinan untuk perusahaan atau individu yang ingin melakukan investasi atau membuka usaha di Kota Bandung. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang ada di badan pemerintah atau organisasi yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang berintelektual, beretika dan mumpuni dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*, dimana pemilihan informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Tahap-tahap analisis data yang dilakukan antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yang terdiri dari triangulasi metode dan triangulasi sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Berdasarkan dimensi berwujud (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi respon (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*) diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah berjalan sebagaimana sesuai dengan peraturan yang telah berlaku, namun perlu adanya peningkatan dari segi pelayanan agar lebih optimal; (2) Perbaikan pelayanan publik terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung, salah satunya adalah perubahan sistem atau pola penyelenggaraan pelayanan perizinan menjadi terpadu satu pintu atau *One Stop Service* (OSS); (3) Kultur pelayanan yang sedang ditanam di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah paradigma “dilayani” diubah menjadi “melayani”. Petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa melihat setatus. Pegawai telah dapat menempatkan dirinya sebagai abdi masyarakat yang dapat dilihat dari sikap dan perilaku petugas saat melayani pemohon izin dengan ramah dan terbuka; dan (4) Faktor pendukung dari kegiatan pelayanan perizinan di Kota Bandung ini adalah pendaftaran perizinan sudah menggunakan sistem online, sehingga masyarakat Kota Bandung tidak perlu berkunjung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung lagi namun bisa melakukan pendaftaran perizinan langsung dimana saja.

Kata kunci: administrasi, manajemen, kualitas, pelayanan, publik

MUGKESAN

Dinas Penanaman Modal jeung Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung nyaéta lembaga anu boga tanggung jawab nyadiakeun layanan administrasi jeung perizinan pikeun pausahaan atawa individu anu hayang investasi atawa muka usaha di Kota Bandung. Salasahiji cara sangkan kualitas palayanan publik bisa ditempo nya éta kualitas SDM di instansi pamaréntah atawa organisasi nu nyadiakeun layanan publik. Salasahiji faktor nu nangtukeun hiji lembaga bisa disebutkeun berkualitas nya éta ayana SDM anu inteléktual, étika jeung mampuh ngalayanan masarakat salaku pamaké jasa. Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun mikanyaho jeung nganalisis sajumlahna kualitas palayanan publik di Dinas Penanaman Modal jeung Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Ieu panalungtikan ngagunakeun métode panalungtikan déskriptif kualitatif. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta observasi, wawancara jeung dokuméntasi. Nangtukeun informan dina ieu panalungtikan dilaksanakeun sacara purposif, nya éta milih informan sacara ngahaja dipilih dumasar kana kritéria anu geus ditangtukeun. Léngkah-léngkah analisis data anu dilaksanakeun ngawengku réduksi data, penyajian data, jeung nyieun kacindekan. Validitas data dina ieu panalungtikan ngagunakeun téhnik triangulasi, anu ngawengku triangulasi métode jeung triangulasi sumber data. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén; (1) Dumasar kana dimensi tangibles, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance jeung dimensi empathy, bisa dicindekkeun yén kualitas palayanan publik di Kota Investasi jeung Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung geus ngajalankeun luyu jeung peraturan anu berlaku. tapi kedah aya perbaikan dina hal palayanan supados langkung optimal; (2) Perbaikan palayanan publik terus dilaksanakeun ku Pamaréntah Kota Bandung, salah sahijina nya éta ngarobah sistem atawa pola panyelenggaraan palayanan perizinan jadi one-stop integrated atawa One Stop Service (OSS); (3) Budaya palayanan anu keur dibudidayakeun dina Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung nya éta paradigma “dilayani” dirobah jadi “pelayanan”. Patugas nyadiakeun layanan ka masarakat paduli status. Pagawé geus mampuh nempatkeun dirina minangka PNS anu ditingali tina sikep jeung paripolah aparat nalika ngalayanan pelamar idin sacara ramah tur terbuka; jeung (4) Faktor pangrojong kagiatan palayanan perizinan di Kota Bandung nya éta pendaptaran ijin ngagunakeun sistem online, sangkan masarakat Kota Bandung teu kudu nganjang ka kantor Investasi Kota Bandung jeung One-Stop Integrated. Jasa Service deui tapi tiasa ngadaptar ijin langsung dimana waé. .

Kecap konci: administrasi, manajemén, kualitas, palayanan, publik

ABSTRACT

The Bandung City Investment and One-Stop Integrated Services Service is the institution responsible for providing administrative and licensing services for companies or individuals who wish to invest or open a business in Bandung City. One of the ways in which quality public services can be seen is the quality of human resources in government agencies or organizations that provide public services. One of the determining factors for an institution to be said to be of quality is the presence of human resources who are intellectual, ethical and capable of serving the community as service users. This research aims to determine and analyze the extent of the quality of public services in the Bandung City Investment and One Stop Integrated Services Department. This research uses a qualitative descriptive research method. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The determination of informants in this research was carried out purposively, where the selection of informants was chosen deliberately based on predetermined criteria. The stages of data analysis carried out include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The validity of the data in this research uses triangulation techniques, which consist of method triangulation and data source triangulation. The research results show that; (1) Based on the tangibles dimension, reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension and empathy dimension, it can be concluded that the quality of public services in the City Investment and One-Stop Integrated Services Service Bandung is running according to applicable regulations, but there needs to be improvements in terms of service so that it is more optimal; (2) Improvements to public services continue to be carried out by the Bandung City Government, one of which is changing the system or pattern of administering licensing services to become one-stop integrated or One Stop Service (OSS); (3) The service culture that is being cultivated in the Bandung City Investment and One-Stop Integrated Services Service is the paradigm of "being served" being changed to "serving". Officers provide services to the community regardless of status. Employees have been able to position themselves as public servants which can be seen from the attitudes and behavior of officers when serving permit applicants in a friendly and open manner; and (4) The supporting factor for licensing service activities in the City of Bandung is that registration of permits uses an online system, so that the people of Bandung City do not need to visit the office of the Bandung City Investment and One-Stop Integrated Services Service anymore but can register permits directly anywhere. .

Key words: administration, management, quality, service, public