

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk melihat kualitas pelayanan dalam pengurusan surat izin usaha mikro kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Wanasalam Kabupaten Lebak.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dimana penelitian ini, tipe fenomenologis yang berupa menggambarkan tentang fakta yang ada dilapangan yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa; wawancara secara mendalam.

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengurusan surat izin usaha mikro kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Wanasalam Kabupaten Lebak, ternyata dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah efektif baik dari segi: 1). Transparansi, 2). Pemberi layanan maupun penerima layanan, 3). Partisipatif dan 4) kesamaan hak, akan tetapi ada dua yang memang belum di kategorikan efektif baik yaitu: 1). Akuntabilitas dan 2). Keseimbangan hak dan kewajiban sedangkan faktor pendukung sudah efektif baik dari segi: Sumber daya aparatur, dan Sarana dan Prasarana. Adapun Faktor penghambat yaitu: kurangnya kesadaran masyarakat dan kurangnya dukungan sumber daya aparatur yang maksimal, di Kabupaten Lebak.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pengurusan IUMK**

## **ABSTRACT**

*Quality research objectives start from customer needs and end at customer perceptions. Based on this, researchers were encouraged to look at the quality of service in processing micro and small business permits (IUMK) at the Wanasalam District Office, Lebak Regency.*

*Type of research is qualitative, where this research is a phenomenological type in the form of describing facts in the field using data collection techniques in the form of; in-depth interview.*

*Based on the results of the analysis regarding the processing of micro and small business permits (IUMK) at the Wanasalam District Office, Lebak Regency, it can be concluded that the services provided are effective in terms of: 1). Transparency, 2). Service providers and service recipients, 3). Participatory and 4) equal rights, however there are two that have not been categorized as effective either, namely: 1). Accountability and 2). The balance of rights and obligations while the supporting factors are effective both in terms of: apparatus resources, and facilities and infrastructure. The inhibiting factors are: lack of public awareness and lack of maximum support from apparatus resources in Lebak Regency.*

***Keywords: Quality, Service, IUMK Management***

## **RINGKESAN**

*Tujuan panalungtikan kualitas mimitian ti kabutuhan palanggan sareng ditungtungan ku persepsi palanggan. Dumasar kana éta hal, panalungtik didorong pikeun niténan kualitas palayanan dina ngolah Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Wanasalam Kabupaten Lebak.*

*Ieu jenis panalungtikan mangrupa kualitatif, dimana ieu panalungtikan mangrupa jenis fénoménologis dina wangun ngadéskripsikeun fakta di lapangan ngagunakeun téhnik ngumpulkeun data dina wangun; wawancara jero.*

*Dumasar kana hasil analisis ngeunaan ngolah Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Wanasalam Kabupatén Lebak, bisa dicindekkeun yén palayanan anu disadiakeun téh éféktif dina hal: 1). Transparansi, 2). Panyadia jasa jeung panarima jasa, 3). Partisipatif jeung 4) sarua hakna, tapi aya dua anu tacan katégori éféktif boh, nyaéta: 1). Akuntabilitas jeung 2). Kasimbangan hak jeung kawajiban sedengkeun faktor pendukungna éféktif boh dina hal: sumberdaya aparatur, jeung sarana jeung prasarana. Faktor anu ngahambat nyaéta: kurangna kasadaran masarakat jeung kurangna pangrojong anu maksimal ti sumber daya aparatur di Kabupatén Lebak.*

***Kecap Konci : Kualitas, Pelayanan, Pengurusan IUMK***