

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SISTEM *ONE STOP SERVICE* PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN (BPMP) KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

EKI ANES WIJAYA SW

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara *public service* memiliki peran dalam menciptakan pelayanan prima bagi masyarakat. Bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah salah satunya ialah pelayanan perizinan. Sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), penyelenggaraan perizinan di Bandar Lampung melalui BPMP Kota Bandar Lampung dilaksanakan ke dalam suatu sistem PTSP, yakni dalam proses pengurusan perizinannya terintegrasi pada satu tempat (*One Stop Service*). Pengintegrasian perizinan di BPMP Kota Bandar Lampung masih ditemukan kendala karena ketidakpuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan seperti lambatnya waktu penyelesaian dokumen perizinan yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan perizinan melalui sistem *one stop service* pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode

penelitian *Mix Methods* (metode penelitian kombinasi) dengan model *sequential explanatory* (kombinasi berurutan kuantitatif-kualitatif). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada metode kuantitatif menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

Hasil penelitian diketahui bahwa nilai kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* (berwujud fisik) mencapai 78,3%, termasuk pada kategori berkualitas. Dimensi *reliability* (kehandalan) mencapai 74,2% (berkualitas). Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) mencapai 76,5%, (berkualitas). Dimensi *assurance* (jaminan) mencapai 70,5%, termasuk berkualitas dan dimensi *emphaty* (empati) mencapai 73%, termasuk berkualitas. Secara kumulatif nilai kualitas pelayanan di BPMP Kota Bandar Lampung mendapatkan nilai rata-rata sebesar 74,6% dari yang diharapkan. Hal ini termasuk dalam kategori berkualitas. Nilai terendah didapatkan dari indikator jaminan ketepatan waktu penyelesaian dokumen perizinan dimensi *assurance* sebesar 57,2% dari yang diharapkan. Hal ini perlu adanya komitmen yang kuat dan kepatuhan terhadap Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan kerjasama yang baik antar pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perizinan, *One Stop Service*.