ABSTRAK

PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA METRO

Oleh

ADHIYANTI HANI ERVIANA

Pelayanan publik dalam penyediaan pelayanan perizinan saat ini sudah tidak asing lagi dengan petugas birokrasi yang sering kali memberikan prosedur sangat rumit. Jika mekanisme proses pembuatan perizinan yang rumit terus menerus berjalan akan menjadikan masyarakat mengabaikan untuk mengurus perizinan. Sehingga tahun 2012 Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro melakukan perubahan pendekatan dan penerapan berbagai inovasi serta kebijakan baru dalam rangka peningkatkan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik bidang perizinan pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro, studi pada Pelayanan Izin Mendirikan

Bangunan (IMB). Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif didasarkan pada analisis data kuantitatif dan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dalam melaksanakan pelayanan publik dinilai kurang baik, hal tersebut karena tingkat profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan masih tergolong lambat, tidak ada perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan publik sejak Oktober 2013, penyebarluasan informasi pelayanan tidak dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan intensitas penggunaan informasi, masih tingginya keluhan masyarakat terkait proses pendaftaran tindak lanjut pengaduan serta ketepatan waktu penyelesaian berkas, dan kerumitan birokrasi menyebabkan masih tingginya angka pungutan liar. Penyebab utama dari kurang baiknya pelaksanaan pelayanan publik tersebut karena tidak pernah dilakukannya evaluasi. Sehingga Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro belum mampu mewujudkan pelayanan publik yang baik jika tidak mengetahui, membangun dan menyempurnakan perubahan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Perizinan, Terpadu Satu Pintu