

ABSTRAK

SRIANA. 2017. *Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone* (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Andi Nuraeni Aksa).

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Dalam hal ini, peneliti terdorong untuk mencoba mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan dalam pengurusan surat izin gangguan usaha (SIGU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan adalah fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Tehnik analisis data yang digunakan adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*verification*). Keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (a) *tangibles* (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. (b) *reliability* (kehandalan) merupakan pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat (c) *responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan (d) *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan (e) *emphaty* (empati) keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan publik, pelayanan publik