

ABSTRAK

MISRA SARI, 2019. Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. (Dibimbing oleh Muhammadiyah dan Abdi)

Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 8 orang. Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Parasuraman berdasarkan *tangibles* (Bukti Fisik), *reability* (Kehandalan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan) dan *emphaty* (Empati). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya belum maksimal. Hal tersebut terbukti dari pemaparan informan yang menyatakan bahwa mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan menilai belum baik karena belum sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP, masih ada pegawai yang belum bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, masih memerlukan penyediaan komputer untuk menerapkan pelayanan online kepada masyarakat dan pegawai/staff DPMPTSP masih ada yang belum mendahulukan kepentingan pengguna layanan serta masih ada pula pegawai yang menerapkan sikap membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/ pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan apabila dari kelima indikator pelayanan tersebut sudah diterapkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perizinan, Terpadu Satu Pintu