ABSTRAK

EFEKTIVITAS BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (BPPT) KOTA BANDUNG DALAM PELAKSANAAN *BANDUNG ONE STOP SERVICE* (BOSS) DALAM PELAYANAN INFORMASI PERIZINAN DI KOTA BANDUNG

Penelitian ini dilakukan karena dilatar belakangi oleh adanya pengguna pelayanan Sistem Informasi Perizinan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan terhadap masyarakat. Penelitian ini difokuskan sampai sejauhmana terlaksananya Efektivitas *Bandung One Stop Service* (Boss) dalam meningkatkan pelayanan perizinan kepada publik.

Teori yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah teori efektivitas organisasi dari Richad M Steers. Teori Richad M Steers dalam penyusunan penelitian ini terdiri dari tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif atau teknik pengumpulan data yang dilalukan dalam penelitian ini adalah melalui studi pustaka, studi lapangan dan observasi non partisipan serta dengan melakukan wawancara dan dokumentasi, informan dalam penelitian ini adalah aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dengan menggunakan teknik *sampling purposive* dan masyarakat dengan menggunakan teknik *purposive accidental*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan informasi perizinan melalui sistem informasi Boss di BPPT Kota Bandung sudah berjalan tetapi belum maksimal, sehingga tedapat beberapa kendala yang dihadapi. Kendala yang dihadapi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung tersebut yaitu kurangnya sumber daya manusia yang ahli untuk mempergunakan sarana teknologi yang tersedia guna menunjang terlaksananya efektivitas sistem informasi perizinan dalam meningkatkan pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung. Selain itu, masih lamanya waktu perizinan dan komunikasi antara aparatur dengan masyarakat belum sepenuhnya terlaksana dengan baik karena kurangnya sosialisasi.

Menghadapi kendala tersebut, maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung seharusnya mencari dan menyaring tenaga ahli yang dapat menggunakan sarana teknologi khususnya di bidang komputerisasi. Kepala BPPT juga harus lebih memperhatikan kinerja aparatur terutama yang terkait perizinan melalui sistem Boss dan harus memperbaiki komunikasi yang lebih baik, agar tidak terjadi kesalahpahaman antara aparatur BPPT Kota Bandung dengan masyarakat yang sedang membuat perizinan dalam menunjang keberhasilan Pelayanan Informasi Perizinan melalui Sistem Informasi *Bandung One Stop Service* (Boss)