ABSTRAK

Yopi Eka Setiawan, " Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Image (citra) Pemkot Cimahi" dibawah bimbingan Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra., S.E., M.Si.

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik, untuk memberikan akses yang lebihh luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, untuk terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, dan untuk meningktakan hak- hak masyarakat terhadap pelayanan publik sehingga masyarakat merasa puas dengan adanya SIM PPTSP .

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung di masyarakat Kota Cimahi. Data primer ini didapatkan melalui teknik-teknik observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan analisis data dengan menggunakan pengolahan data menggunakan program SPSS 18.0 *For Windows*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara analisis sistem informasi manajemen terpadu satu pintu yang makin baik cenderung diikuti dengan peningkatan kepuasaan. Kemudian hubungan antara sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu memberikan pengaruh besar dalam meningkatkan *image* perusahaan, dan image perusahaan dipengaruhi oleh kepuasaan masyarakat ini diikiti dengan penilaian positif yang diberikan oleh masyarakat kepada Pemkot cimahi. Dengan demikian hasil analisis dari sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Pemkot Cimahi yang semakin membaik telah memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan juga *image* Pemkot Cimahi.

Kata Kunci : Pelayanan perizinan terpadu satu pintu terhadap kepuasan dan image perusahaan