ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI *BANDUNG ONE STOP SERVICE* DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BANDUNG

(Suatu Studi Kasus Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Reklame)

Penyelenggaraan pelayanan perizinan merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Namun dalam pelaksanaannya terdapat kendala-kendala yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Kendala-kendala tersebut yaitu masyarakat yang tidak mendaftarkan kegiatan-kegiatan yang bersifat komersil semacam penyelenggaraan reklame, dikarenakan penyelenggaraan pelayanan perizinan cenderung berbelit-belit serta memerlukan waktu yang panjang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total quality service* yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono. Menurut Fandy Tjiptono untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui empat faktor meliputi strategi, sistem, sumberdaya manusia, dan tujuan keseluruhan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik penentuan informan untuk aparatur menggunakan teknik *purposive sampling,* dan untuk masyarakat menggunakan teknik *accidental sampling.* Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi observasi non partisipan, wawancara, dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame melalui *bandung one stop service* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat terlihat dari strategi, sistem, sumberdaya manusia, dan tujuan keseluruhan pelayanan perizinan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku meliputi prosedur, syarat, waktu dan biaya perizinan.