BAB I

PENDAHALUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 : 139). Pemerintah yang disebut dalam hal ini adalah baik pemerintah di tingkat pusat dan daerah. Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah bekerja sama dalam meningkatkan setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pemerintah dalam rangka melakukan pelayanan dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks, Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi pemerintahan terdapat 5 fungsi pemerintah yaitu: pengaturan (*regulation*), pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), pembangunan (*development*), dan perlindungan *(protection*). selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memiliki fungsi dasar yaitu melakukan pelayanan publik yang harus dilakukan dalam melaksanakan tugasnya baik dari pemerintah pusat sampai kepada pemerintah daerah.

Institusi pemerintah baik di pemerintahan pusat maupun di daerah sebagai pelayan masyarakat menemukan dan memahami cara yang profesional dalam

rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam lingkungan pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, pemerintahan perlu diselenggarakan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran. Setiap masalah yang sedang dihadapi maupun keperluan masyarakat dalam urusan bernegara harus disediakan oleh pemerintah melalui pelayanan.

Pemerintah pada umumnya merupakan instansi yang memilki peran menjalankan fungsi pemerintahan.Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi,politik,sosial dan budaya dll. Pemerintah berperan aktif dalam melakukan pengelolaan terhadap pelayanan publik dan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negaranya.

Suatu tata kelola pemerintahan yang baik dapat dilihat dari efektivitas pelayanan di suatu pemerintahan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima adalah dengan berlakunya transparansi pelayanan. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satu diantaranya adalah meliputi prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Era globalisasi merupakan sebuah masa yang mengharuskan terjadinya suatu perubahan di pemerintahan melalui sebuah interaksi yang baik antara

pemerintah dan masyarakat secara efektif. Peranan pemerintah dalam menghadapi era globalisasi sangatlah penting, sehingga pemerintah perlu memperbaiki sistem yang ada guna mencapai tata kelola pemerinahan yang baik *(good governance).*

Seiring dengan perkembanganya Teknologi dan informasi dari masa ke masa menuntut pemerintah ikut campur tangan dalam perkembangan tersebut. Kemajuan teknologi tidak dapat dihentikan oleh suatu negara tetapi harus di hadapi dan mencari sisi positif dalam setiap perkembangan teknologi tersebut. Sisi positif dari perkembangan teknologi informasi yang dapat diambil oleh pemerintah yang sekarang lagi marak-maraknya diterapkan di indonesia yaitu : Penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pe merintah dengan pihak-pihak lain disebut *e-government*.

Penggunaan hubungan ini dapat dibedakan menjadi 3 bentuk, yaitu : G2C (*Government to citizen*), hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, G2B (*Government to bussines*), hubungan antara pemerintah dengan pengusaha, G2G (*Government to Government*), hubungan antara pemerintah dengan pemerintah. Konsep *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintahan, misalnya menggunakan jaringan internet. *E-government* dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan penduduk, bisnis dan kegiatan lainnya.

Penggunaan teknologi dan informasi memiliki sifat mudah dipahami dan dapat diakses oleh masyarakat umum. Salah satu penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung yaitu dengan adanya pelayanan perizinan secara *online*. Pelayanan yang mudah dan cepat sudah menjadi kebutuhan bagi

masyarakat. Kebutuhan pelayanan efektif dapat dilihat dari kemudahan dalam proses perizinan, transparansi dalam biaya dan komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan masyarakat.

Pemerintah Kota Bandung melakukan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam Bidang Usaha Perdagangan. Perdagangan adalah kegiatan usaha transaksi barang atau jasa seperti jual-beli, sewa beli, sewa menyewa yang dilakukan secara berkelanjutan dengan tujuan pengalihan hak atas barang atau jasa dengan disertai imbalan atau kompensasi. Perdagangan sangat dibutuhkan dalam membantu ekonomi masayarakat. Perdagangan menjadi salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu ekonomi dimasyarakat.Masyarakat sebagai pelaksana perdagangan harus mendapatkan pelayanan dari pemerintah yaitu dengan adanya perlindungan hukum dan hak-hak masyarakat sebagai usaha dagang yang harus dilindungi badan hukum.

Kota Bandung merupakan pusat perkembangan industri, properti, perdagangan, pariwisata, dan sebagai kota jasa yang bermartabat, memberikan peluang bagi para investor untuk berinvestasi di kota Bandung. Potensi dan peluang investasi yang dimiliki oleh Kota Bandung tersebut merupakan peluang sekaligus tantangan bagi pemerintah Kota Bandung untuk dapat mengembangkannya. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya tertentu yang harus dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung dalam rangka mewujudkan perkembangan potensi dan peluang investasi tersebut.

Mewujudkan Bandung sebagai Kota yang berbasis *smart city* merupakan upaya kreatif dalam meningkatkan daya saing warga Kota baik pada level regional,

nasional, bahkan internasional. Pemerintah Kota Bandung membentuk sistem yang diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan. Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung adalah pelayanan administrasi baik pelayanan pemberian perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/her-registrasi/daftar ulang perizinan, dan pemberian salinan perizinan dalam bidang penanaman modal, perdagangan, industri, kebudayaan, dan pariwisata, penataan ruang, bangunan, konstruksi, dan pertanahan, bina marga, sumber daya air, dan lingkungan hidup, komunikasi dan informasi serta perhubungan.Dasar pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung yaitu dengan terbentuknya Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.

Pemerintah kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung menggunakan website https://dpmptsp.bandung.go.id/ sebagai media komunikasi dan menggunakan apliaksi Hay.U Bandung, yang dapat diakses pada https://dpmptsp.bandung.go.id/, Hay.U Bandung yang merupakan produk dari BPPT (Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi) Bandung yang sekarang berganti nama menjadi DPMPTSP kota Bandung. Kedua layanan ini perizinan ini sebuah layanan yang memungkinkan masyarakat Bandung mengurus perizinan dengan cepat dan mudah secara *online*.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui website resmi https://dpmptsp.bandung.go.id/ , DPMPTSP memberikan pelayanan yang bersifat perizinan sebanyak 51 perizinan di Kota Bandung. Selain itu ada juga yang

dimaksud dengan Non perizinan, Non perizinan merupakan pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dibawah ini merupakan data Perizinan san Non perizinan yang ada di DPMPTSP kota Bandung :

Tabel 1.1
Data Perizinan dan Non perizinan Online
Di DPMPTSP Kota Bandung

No	PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2	Izin Lokasi
3	Izin Lingkungan (Untuk Pemohon Instansi Pemerintah)
4	Izin Lingkungan
5	Izin Usaha Industri
6	Izin Usaha Jasa Konstruksi
7	Izin Usaha Perdagangan
8	Tanda Daftar Gudang
9	Tanda Daftar Perusahaan
10	Tanda Daftar Usaha Kecil
11	Tanda Data Usaha Mikro
12	Izin Usaha Simpan Pinjam
13	Izin Perluasan Usaha Industri Bagi Industri Kecil dan Menengah
14	Izin Usaha Kawasan Industri Skala Kota
15	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional
16	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
17	Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam Untuk Koperasi Dengan Wilayah Keanggotaan Skala Kota
18	Izin Usaha Toko Modern
19	Izin Khusus Waktu Pelayanan (Bagi Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern)
20	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba
21	Izin Perluasan Kawasan Industri
22	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol
23	Tanda Daftar Usaha Pariwisata
24	Izin Pendirian Pendidikan Anak Usia Dini
25	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Dasar
26	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal dan Informal
27	Izin Praktik Dokter Hewan
28	Izin Usaha Pemotongan Hewan
29	Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing
30	Izin Pematangan Lahan/Tanah
31	Izin pembuangan air limbah ke sungai

32	Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan
33	Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)
34	Izin Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)
35	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
36	Izin Usaha Angkutan
37	Izin Pengelolaan Tempat Parkir
38	Izin Penyelenggaraan Angkutan Karyawan
39	Izin Penyelenggaraan Angkutan Sekolah
40	Izin Penyelenggaraan Angkutan Taksi
41	Kartu Pengawasan Angkutan Karyawan
42	Kartu Pengawasan Angkutan Kota
43	Kartu Pengawasan Angkutan Sekolah
45	Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor Angkutan Barang Umum
46	Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor Angkutan Umum
47	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen
48	Izin Operasional Bengkel Tertunjuk
49	Izin Operasional Bengkel Umum
50	Izin Bongkar Muat
51	Izin Usaha Perkeretaapian Umum Skala Kota

(Sumber: https://dpmptsp.bandung.go.id dan hasil olahan peneliti, 2018)

Berbagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya terus dilakukan, berbagai permasalahan banyak terjadi dilapangan yang menunjukan bahwa pelayanan diberikan oleh birokrat indonesia sangat rumit, prosdural, berbelit-belit, lama, boros, atau tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas. Dengan adanya berbagai permasalah yang terjadi di masyaraka terkait pelayanan yang berbelit-belit maka dari itu pemerintah mengelurkan kebijakan Pelayanan satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dimana masyarakat dapat mendaftarkan setiap izin usaha yang akan di daftarkan secara *online*. Ketentuan mengenai Surat Izin Usaha Perdagangan (IUP) kota Bandung diatur di dalam Peraturan Walikota Bandung no 855 tahun 2015 tentang pelayanan perizinan di kota Bandung pasal 1 ayat 35 yang berbunyi Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disingkat SIUP adalah izin yang diberikan oleh

Pemerintah Daerah kepada perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan. Menurut aparatur bidang data dan informasi DPMPTSP jumlah pemohon mulai dari pembuatan, perpanjangan dan perubahan izin Usaha Perdagangan dari tahun 2014 hingga tahun 2017 sebanyak 14.768 perizinan yang tersebar di seluruhKota Bandung. (Data terlampir di lampiran skripsi)

Setiap upaya dilakukan oleh Pemerintah kota Bandung dalam mengembangkan potensi daerah yang dimilikinya dengan membentuk satu lembaga teknis yang mengemban tugas dan fungsi dalam memberikan layanan yang lebih responsif, bertanggungjawab, akuntabel, transparan dan memiliki kepastian hukum. Pembentukan lembaga birokrasi ini juga dimaksudkan untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan amanat peraturan perundang-undangan/kebijakan di bidang investasi dan pelayanan perizinan serta sebagai upaya dalam mewujudkan Bandung Kota Jasa Yang Bermartabat. Lembaga birokrasi tersebut bernama Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP).

Pelayanan perizinan secara *online* oleh DPMPTSP kota Bandung dilaksanakan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 tahun 2017 tentang percepatan berusaha. bahwa untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan untuk berusaha perlu menerapkan penggunaan teknologi informasi melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*). Seperti yang dikemukakan oleh Walikota Bandung yang dimuat dalam sebuah media cetak yang menyatakan dengan adanya pelayanan *online* diharapkan mempermudah dan pengurangan perantara dalam melakukan perizinan.

> "**BANDUNG, KOMPAS**.com — Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung meluncurkan sistem pelayanan perizinan terpadu

> secara *online* melalui situs web dengan nama "Hayu Bandung", Kamis (28/5/2015).
> Wali Kota Bandung Ridwan Kamil mengatakan, setelah diluncurkan, 24 jenis izin di Kota Bandung kini bisa diurus secara mudah dan gampang melalui situs BPPT Bandung di alamat *bppt.bandung.go.id*.
> "Naskah izinnya nanti dikirim ke rumah lewat pos," kata Emil seusai peluncuran di kantor BPPT Kota Bandung, Jalan Cianjur, Kota Bandung, Kamis siang.
> Emil berharap, dengan pengurusan izin *online*, praktik suap dan pungutan liar yang kerap ada di setiap pengurusan izin bisa hilang.
> "Tidak ada lagi pertemuan antara warga dengan PNS. Sehingga ini akan memotong Calo, memotong pungli, memotong peluang-peluang terjadinya negosiasi," tuturnya.
> Di tempat yang sama, Kepala BPPT Kota Bandung Ema Sumarna menjelaskan, sistem pelayanan perizinan *online* ini dibuat pada akhir tahun 2014. Cara pengoperasiannya, pemohon bisa langsung mengaksesnya di situs BPPT. Kemudian, di dalam menu pilihan pelayanan, pemohon bisa mengeklik layanan *online* yang berwarna kuning dengan gambar layar monitor. Setelah masuk ke pelayanan *online*, pemohon izin akan diminta untuk mendaftarkan diri sesuai KTP terlebih dahulu dengan mengisi data-data agar ke depannya bisa lebih mudah login.
> Setelah login, pemohon izin bisa memilih layanan perizinan sesuai dengan kebutuhan. "Jadi nanti di kantor BPPT tidak ada lagi yang namanya loket pendaftaran," ujar Ema. Setelah pengisian data lengkap, lanjut Ema, BPPT akan memberikan pemberitahuan melalui ponsel pemohon. "Akan keluar nomor resinya. Jadi kalau ada apa-apa, bisa komplain dengan nomor resi itu,"
> ungkapnya.(https://regional.kompas.com/read/2015/05/28/16090711/Kini.24.Jenis.Izin.di.Bandung.Bisa.Diajukan.secara.*Online*.) diakses pada tanggal 03-08-2018, 16.41)

Berdasarkan artikel diatas dapat dipahami tujuan dari pelaksanaan perizinan secara *online* adalah untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan surat izin dan memotong terjadinya perantara, pungli dalam pembuatan surat izin. Walikota bandung berharap dengan peluncuran perizinan *online* ini mengurangi prakik suap dan pungutan liar yang kerap kali dilakukan disetiap pengurusan surat izin. Pelayanan yang diberikan DPMPTSP kota Bandung dalam hal perizinan salah satunya adalah penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) secara *online*.

Terkait kebijakan yang dibuat oleh pemerintah kota bandung permasalahan dalam proses pembuatan SIUP akan selalu ditemukan, salah satunya yaitu dalam hal pembuatan surat izin secara *online* dimana masyarakat yang ingin membuat surat izin perdagangan tidak perlu datang ke dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu hanya perlu mendaftar ke situs DPMPTSP kota bandung. Kebijakan ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam membuat surat izin tanpa harus datang ke Dinas tersebut namun yang terjadi Dalam pembuatan surat izin tersebut Tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satunya Dalam Pembuatan surat memerlukan Waktu 7 Hari proses kerja namun sampai 1 bulan masyarakat tidak mendapat Balasan dari Dinas DPMPTSP tentang surat perizinanan tersebut. Prosedur pelayanan yang tidak jelas dan membingungkan menyebabkan munculnya masalah ketidak percayaan masyarakat dan para investor, dan masih ditemukannya perantara dalam perizinan ini sedangkan tujuan diadakannnya *online* untuk mengindari penyedia jasa perantara perantara perantara .

Permasalahan pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) kota bandung sudah banyak dimuat dalam berbagai penelitian. Berbagai penelitian yang pernah dilakukan salah satunya penelitian yang disusun oleh Dedi Slamet Kurnia mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Pada tahun 2010 yang berjudul “Prosedur Pelayanan Dalam

penyelengaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) kota bandung. peneliti ini meneliti bagiamana prosedur pelayanan yang ada di BPMPPT yang sekrang berganti menjadi DPMPTSP. Hasil penelitian yang dicapai pengajuan permohonan pelayanan dalam penyelenggaraan PPTSP di BPMPPT Kota Bandung, memberikan kejelasan dan kepastian baik kepada pemohon maupun kepada petugas dalam proses pengajuan berkas permohonan. Untuk mengajukan berkas permohonanan, pemohon harus masuk melalui pintu utama yang menghubungkan ke *front line* gedung BPMPPT Kota Bandung untuk mengambil formulir di loket pelayanan. Pemohon harus mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan administrasi perizinan lainnya serta melampirkannya dalam berkas permohonan.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang diambil yaitu sama-sama membahas pelayanan perizinan di BPMPPT yang berganti menjadi DPMPTSP Kota Bandung. Perbedaan peneliti diatas dengan penelitian yang diambil yaitu peneliti lebih berfokus pada perizinan *online* dan berfokus pada SIUP sedangkan peneliti dia atas membahas perizinan manual dan menyeluruh dan dalam penelitian ini lebih memfokuskan bagaimana pelaksanaan perizinan *onlin*e SIUP dan ditemukannya masalah baru terkait penyedia jasa perantara online pada penelitian terdahulu proses perizinan masih manual sedangkan perizinan yang saya teliti bersifat *Online* .

Penelitian lain yang pernah meneliti pelayanan perizinan oleh Andi Winda Sari mahasiswa Universitas Hasanuddin 2017, dengan judul "Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Palopo. Hasil penelitian ini yaitu Strategi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo adalah program pelayanan MABASSA, yakni pelayanan yang mudah, akuntabel, bersahabat, adil, sederhana, simpatik, dan aman. Program pelayanan MABASSA meliputi penyederhanaan perizinan, penetapan standar pelayanan dan standar operasional prosedur, sistem manajemen administrasi perizinan (SIMAP) *online*, pelayanan *weekend service*, program layanan jemput antar (JA), dan program *service exellent*.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang diambil yaitu sama-sama membahas pelayanan publik di DPMPTSP. Perbedaan peneliti diatas dengan penelitian yang diambil yaitu peneliti diatas menggunakan teori berdasarkan Undang-Undang (UU) sedngkan peneliti menggunakan teori Zeithaml dan peneliti diatas meneliti terkait IMB sedangkan peneliti lebih fokus ke SIUP secara *online* dan terdapat aplikasi yang berbeda dalam pelayanan penelitian terdahulu menggunakan aplikasi MABASSA sedangkan peniliti meneliti aplikasi Hay.U Bandung.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul, **"Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) secara *online* di Kota Bandung".**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk memfokuskan arah dan proses pembahasan dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut bagimana Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada Pendaftaran *Online* SIUP Kota Bandung dilihat dari lima dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

1.3. Tujuan Penelitian

Maksud dan Tujuan Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai pelayanan dalam pelayanan SIUP secara *online* di DPMPTSP kota Bandung dilihat dari lima dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sekurang-kurangnya bagi:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori – teori yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan seperti yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi bersifat positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya dilingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom.

2. Kegunaan Praktis

a) Guna Bagi Peneliti

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi peneliti sendiri untuk terus melakukan penelitian-penelitian yang lain mengenai permasalahan permasalahan lain yang ada di sekitar peneliti.

b) Guna Bagi Lembaga

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi instansi terkait yang menjadi objek penelitian sehingga diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota bandung dan bisa menjadi sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

c) Guna Bagi Masyarakat

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi masyarakat yang akan melakukan pendaftaran *online* surat izin usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Bandung.

d) Guna Bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom

Semoga penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom agar dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom di waktu yang akan datang.