

## ABSTRAK

### **Masitoh, 1158010165, Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018.**

Penelitian tentang efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai orang yang mendapat layanan, belum merasa puas dengan baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan serta kurangnya sosialisasi tentang IMB dari aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat selaku abdi negara dan abdi masyarakat yang belum merata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan, serta faktor pendukung dan penghambatnya efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat.

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Indra wijaya 1989 (Tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitas) dan teori Zeithaml 2011 (berwujud, kehandalan, tanggapan, jaminan, empati).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah model interaktif yang dikembangkan Miles & Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian data mengenai Efektivitas Pelayanan pemberian Izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat, menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Faktor penghambat efektivitas pelayanan ini adalah kurangnya sosialisasi yang diberikan pihak dinas kepada masyarakat, kurangnya sarana prasarana, kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang handal dalam penggunaan alat bantu yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat. Untuk menangani faktor-faktor penghambat tersebut maka petugas aparatur sebaiknya melakukan peningkatan pemahaman SDM tentang efektivitas pelayanan dengan mengikuti pelatihan kerja guna tercapainya tujuan pelayanan yang lebih baik lagi.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Pelayanan, Izin Mendirikan Bangunan*

## **ABSTRACT**

***Masitoh, 1158010165, Service Effectiveness of Giving Building Construction Permits at the Investment Office and One-Stop Integrated Services in West Bandung Regency in 2018.***

*Research on the effectiveness of providing building permits is important because the community as a service person does not feel satisfied in terms of time, procedures and quality of service that has been provided and lack of socialization about IMB from the Investment Service and Integrated Services apparatus One Door of West Bandung Regency as a state servant and public servant who has not been evenly distributed.*

*This study aims to determine the extent to which the effectiveness of building permit issuance services, as well as supporting factors and the inhibition of the effectiveness of building construction permits in the West Bandung Regency Investment and Integrated Services Office.*

*This study uses the theory of effectiveness from Indra Wijaya 1989 (Timely, precise quality, exact quantity) and Zeithaml's 2011 theory (tangible, reliability, response, assurance, empathy).*

*This study uses a qualitative approach with descriptive methods that aims to make descriptions, drawings or paintings systematically, factually and accurately regarding the facts, characteristics and relationships between the phenomena investigated. The data collection techniques used are observation, interviews, and literature. Analysis of the data used in the study is an interactive model developed by Miles & Huberman.*

*Based on the results of research data on the effectiveness of the service providing building permits in the Investment Office and One-Stop Integrated Services in West Bandung Regency, it shows that the effectiveness of services has been going well but not yet optimal. The obstacles to the effectiveness of this service are the lack of socialization provided by the service to the community, lack of facilities, lack of reliable human resources in the use of tools available at the West Bandung Regency Investment and Integrated Services Office. To deal with these inhibiting factors, apparatus officials should increase the understanding of HR about the effectiveness of services by attending job training to achieve better service goals.*

**Keywords:**