

## ABSTRAK

### **Sofa Annisa: Pengaruh Pengawasan Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (SIUP, TDP dan IUI) di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BMPPT) Kota Tasikmalaya.**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tasikmalaya dengan ditemukannya surat perizinan palsu yakni surat SIUP, TDP dan IUI. Selain itu permasalahan ini sebenarnya terjadi beberapa tahun lalu, tetapi baru terungkap dan jelas pembuatan surat perizinan palsu ini sudah melanggar peraturan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari menetapkan standar, pengukuran, membandingkan, dan melakukan tindakan terhadap kualitas pelayanan bait secara parsial (satu persatu) maupun secara simultan (bersama-sama).

Untuk pengawasan, penulis menggunakan teori dari Robbins dan Coulter yaitu menetapkan standar, pengukuran, membandingkan, dan melakukan tindakan. Sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan, penulis menggunakan teori menurut Fandy Tjiptono yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Metode penelitian yang digunakan asosiatif, karena merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antara dua variable atau lebih. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan angket. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, dari 41 populasi setelah dihitung menjadi 40 responden. Teknik pengolahan datanya berupa korelasi dan regresi.

Dengan menggunakan korelasi dan regresi dapat disimpulkan bahwa dimensi menetapkan standar berpengaruh positif sebesar 88,3%, pengukuran berpengaruh positif sebesar 75,3%, membandingkan berpengaruh positif 82,5%, melakukan tindakan berpengaruh positif sebesar 86,0% terhadap kualitas pelayanan. Secara simultan menetapkan standar, pengukuran, membandingkan dan melakukan tindakan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tasikmalaya.

Menetapkan kriteria penilaian yang tinggi dilihat dari item 6 dan 9 dengan pernyataan mengenai pimpinan membandingkan hasil pekerjaan pegawai menyatakan setuju sebanyak 29 orang responden atau sebesar 72,5%, dan jawaban responden dengan pernyataan mengenai pemberian fasilitas fisik menyatakan setuju sebanyak 29 orang responden atau sebesar 72,5%.

**Kata kunci:** Pengawasan, Kualitas Pelayanan