

## ABSTRAK

### **Salma Sinda Zafira : Strategi *Public Relations* (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Garut Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat)**

Tujuan dari penelitian ini. Pertama, untuk mengetahui prosedur pelayanan humas, Kedua, untuk mengetahui peningkatan mutu SDM humas, dan Ketiga, untuk mengetahui peningkatan kelengkapan sarana prasarana sebagai bentuk strategi *public relations* di DPMPT Kabupaten Garut.

Sebagai landasan pemikiran, dalam penelitian ini menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teorinya disebut dengan dimensi kualitas layanan atau SERVQUAL (*Service Quality*), yang menjadi indikator untuk menganalisis pelayanan yang diberikan DPMPT Kabupaten Garut kepada masyarakat. Metode penelitian menggunakan metode Studi Kasus. Studi Kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah satu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Hasil penelitian dilapangan dapat diketahui, strategi yang dilakukan DPMPT Kabupaten Garut mencakup kemudahan prosedur pelayanan yang meliputi prosedur yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Lalu peningkatan mutu SDM dengan dilakukannya Diklat, pembinaan di SKPD, dan pembelajaran evaluasi diri melalui pemberian *reward* dan *punishment*. Terakhir peningkatan kelengkapan sarana prasarana dengan penambahan dan perbaikan juga pemeliharaan berbagai fasilitas yang terdapat di DPMPT Kabupaten Garut.

Disimpulkan bahwa strategi *public relations* yang dilakukan oleh DPMPT Kabupaten Garut dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, sesuai dengan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengukur bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPMPT Kabupaten Garut sesuai dengan standar pelayanan yang mencakup 5 prinsip dari teori SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

Kata Kunci : Strategi *public relations*, Peningkatan, Pelayanan