

SINOPSIS

Dalam penyelenggaraan pelayanan, baik buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari kinerja instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan perizinan masih melekat permasalahan terkait perizinan yang berbelit-belit, tidak ada kejelasan dan kepastian waktu, serta adanya pungutan liar. Untuk itu perlu adanya analisis terkait kualitas pelayanan pada instansi pemerintah yang memiliki kewenangan di bidang pelayanan perizinan, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.

Dalam realisasinya berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan tujuan dan sasaran yang ditargetkan dapat tercapai, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terkendala sarana dan prasarana kerja, sumber daya manusia yang terbatas sehingga berdampak pada ketidaktepatan waktu penyelesaian izin sesuai standar operasional pelayanan. Kemudian fasilitas yang tersedia masih perlu dilakukan perbaikan guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang mengurus izin.

Rekomendasi dalam penelitian ini adalah perlunya instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam pengadaan sarana dan prasarana kerja serta sumber daya manusia untuk mengusahakan pengadaan sarana dan prasarana kerja yang menunjang kinerja, serta penambahan SDM dengan pertimbangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, kewenangan dalam mengurus izin terus dilakukan penambahan.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Prima, Pelayanan Perizinan.*