

SINOPSIS

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Kampar berupaya memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang perizinan dengan membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sesuai dengan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah diarahkan kepada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektifitas seluruh tatanan dalam Administrasi Pemerintah. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul: "Tingkat Kepuasan Publik Terhadap Implementasi Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar pada Tahun 2012". Dalam skripsi ini penulis ingin meneliti "Bagaimana Tingkat Kepuasan Publik Terhadap Implementasi Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar pada Tahun 2012?".

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini hanya menggambarkan atau melukiskan satu masalah. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan publik terhadap implementasi pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sudah baik. walaupun penilaian yang didapat adalah baik, jika dilihat dari nilai indeksnya 2,61 maka interval nilai baik yang diperoleh oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal hanya sedikit diatas nilai indeks dengan kategori kurang baik yang berada di angka 2,50. Maka hal ini patut menjadi perhatian dan acuan evaluasi dari kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Masih banyak terdapat indikator-indikator yang perlu ditingkatkan kualitas kerjanya yang meliputi unsur-unsur seperti indikator kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan