

ABSTRAKSI

AJI SURYA PRANATA, Program Sarjana 1 (S-1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Sumenep, **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) KABUPATEN SUMENEP**, dengan Pembimbing I, IRMA IRAWATI P, dan ALQAF HARTO MARYONO sebagai Pembimbing II.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan yang cepat efektif, efisien dan transparan perlu dilaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu, yaitu suatu perangkat daerah berbentuk Badan atau Kantor yang merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan. Sehingga diharapkan semua proses penyelesaian izin dapat dilakukan pada satu tempat atau yang disebut pelayanan terpadu satu pintu. Begitu pula dengan BPPT Kabupaten Sumenep juga memerlukan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dari yang selama ini diberikan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Tanpa adanya penerapan strategi yang efisien dan efektif dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPPT Kabupaten Sumenep kepada masyarakat akan statis, tidak berkembang dalam arti tidak mampu menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa wawancara, dokumentasi dan observasi. Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan melakukan pembacaan, menguraikan data-data yang diperoleh.

Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan pimpinan mampu mengarahkan pegawainya agar dapat beradaptasi dengan baik sehingga mampu memanfaatkan dampak positif dari berbagai pembaruan tersebut dengan pengembangan diri dan pengembangan sistem pelayanan yang lebih baik. Untuk mencapai itu semua tentunya dibutuhkan peningkatan kualitas pegawai, agar setiap pegawai lebih profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya.