

## ABSTRAK

Syahira Fadhila, 1218010220, 2025, Analisis Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan dan penanaman modal yang berkontribusi terhadap perekonomian daerah. Namun, masih ditemukan kesenjangan antara standar pelayanan dengan pelaksanaannya, terutama dalam aspek penanganan pengaduan, waktu penyelesaian pelayanan, dan konsistensi keandalan layanan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di DPMPTSP Jawa Barat dengan menggunakan pendekatan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan lima informan dari DPMPTSP Jawa Barat, serta dokumentasi hasil data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Teknik analisis data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat tergolong baik pada seluruh dimensi SERVQUAL. Namun, masih ditemukan beberapa inkonsistensi pada sejumlah indikator di tiap dimensi. Pada dimensi *tangibles*, kelemahan terlihat pada aspek kedisiplinan petugas setelah jam istirahat. Dimensi *reliability*, masih terkendala pada kompetensi digital petugas. Pada dimensi *responsiveness*, ketepatan waktu pelayanan belum konsisten dan tindak lanjut pengaduan masih kurang optimal. Dimensi *assurance*, standar operasional jaminan waktu belum konsisten di lapangan. Sementara itu, dimensi *empathy* menggambarkan keramahan dan kepedulian petugas, pada jam sibuk masih ditemukan ketidakconsistenan sikap.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, DPMPTSP, SERVQUAL, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.