

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS PENGURUSAN IZIN TOKO OBAT)

ABSTRAK

OLEH :

MELDAWATI

NIM : 11375202252

*Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Adapun ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan dalam penerbitan surat izin rekomendasi toko obat di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Badan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dengan jumlah 1 Orang, Kabag TU 3 orang, Kelompok Jabatan Fungsional 3 Orang, dan Pemilik Izin Toko Obat 17 Orang. Untuk indikator penulis menggunakan indikator dari Peraturan MENPANRB Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. Dengan menggunakan sampling purposive dimana teknik pengumpulan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang ahli dibidang perizinan dan non perizinan, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 24 orang. Dari pengolahan data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan penerbitan surat izin rekomendasi toko obat pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru adalah cukup baik dengan rata-rata 47%. Faktor-faktor yang paling dominan menyebabkan keterlambatan pelayanan yaitu faktor aturan dan faktor kemampuan. Kebijakan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan mengadakan rapat secara rutin untuk meminimalisir keterlambatan penerbitan surat izin rekomendasi toko obat, perlu latihan dan bimbingan teknis kepada pegawai dan perlu pengawasan dan perhatian yang lebih maksimal dari Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru, sehingga para pegawai dapat bekerja seoptimal mungkin dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.*

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik.**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.