

## ABSTRACT

*The problem in this study is the low quality of service issuance of trading business licenses in the One Door Integrated Licensing Investment Office of Bandung City. Based on this phenomenon, researchers suspect that the problem is influenced by policy implementation variables. From these problems, the formulation of the problem proposed was: "How much influence the implementation of Regional Government policy on Service Quality Issuance of Trading Business Licenses in the Integrated One-Stop Licensing Office of Bandung City".*

*Research problem analysis was carried out using Marsee Policy Implementation theory (in Hoogerwerf, 1983: 168-174), based on the factors of policy implementation through the dimensions of policy content, the level of information of the actors involved, support for policy and potential distribution. As for the variable quality of service used theoretical approach from Parasuraman in Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono (2012:198) namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and attention. Based on the theory theory approach, the proposed hypothesis is: "The magnitude of the influence of the implementation of Local Government policy on Service Quality of the Issuance of Trading Business Licenses in the One Stop Licensing Investment Office of Bandung City is determined by the implementation of the policy content dimension, the level of information of the actors involved , support for policy and potential distribution ".*

*The method in this study is an explanatory survey method while the source of data collection uses literature studies and field studies which include: questionnaires, observations, and interviews. The sampling technique for officers, researchers used a saturated sampling technique or also called a census. The sampling technique used is simple random sampling. The data analysis technique used is linear regression analysis*

*Based on the results of data processing, the results of this study showed that there was a positive and significant relationship between the implementation of policies on the Service Quality of Service Quality of Issuance of Trading Business Licenses in the One Stop Integrated Licensing Investment Service of Bandung City. Thus the hypothesis proposed in this study is empirically tested.*

## ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan Kota Bandung. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti menduga bahwa masalah tersebut dipengaruhi oleh variabel implementasi kebijakan. Dari permasalahan tersebut, rumusan masalah yang diajukan adalah: “Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Bandung”.

Analisis masalah penelitian dilakukan dengan menggunakan teori Implementasi Kebijakan Marsee (dalam Hoogerwerf, 1983 : 168-174), berdasarkan factor-faktor implementasi kebijakan melalui dimensi isi kebijakan, tingkat informasi aktor-aktor yang terlibat, dukungan bagi kebijakan dan pembagian potensi. Adapun untuk variabel kualitas pelayanan digunakan pendekatan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono (2012:198) yakni bukti fisik, keandalan, dayatanggap, jaminan dan perhatian. Berdasarkan pendekatan teori teori tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: “Besarnya pengaruh implementasi kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Bandung ditentukan oleh pelaksanaan dimensi isi kebijakan, tingkat informasi aktor-aktor yang terlibat, dukungan bagi kebijakan dan pembagian potensi”.

Metode dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif (*explanatory survai method*) sedangkan sumber pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi : angket, observasi, dan wawancara. Teknik pengambilan sampel untuk petugas, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh atau disebut juga sensus. Sedangkan teknik penentuan sampel untuk masyarakat peneliti menggunakan *probability sampling* Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linier

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara implementasi kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Dengan demikian hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini teruji secara empirik.