

## **A B S T R A K**

Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan, peranserta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah. Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan perijinan Badan Penanaman Modal Dan Perjinian Kabupaten Bandung belum dapat dikatakan baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik yang dijalankan sesuai dengan harapan masyarakat sehingga dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Atas dasar tujuan tersebut maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik sampling yang digunakan adalah aksidental sampling.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perijinan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanaman Modal Dan Perjinian Kabupaten Bandung. Temuan dari penelitian ini adalah komitmen manajemen terhadap kesungguhan dan ketegasan terhadap kepentingan masyarakat.

## **ABSTRACT**

*In effect the implementation of regional autonomy is directed to accelerate the realization of well-being of society through improved quality of care empowerment, community participation and increase regional competitiveness. Main problems in this study is the quality of care licensing Licensing Board of Investment and Bandung Regency has not been able to say either.*

*The purpose of this study is to prove that the quality of public services are executed in accordance with the expectations of the community so it can be said to affect the satisfaction of the community. On the basis of these objectives the research methods used in this study is a quantitative approach to the sampling technique used was accidental sampling.*

*The analysis showed that licensing affects the quality of service user satisfaction of community service and Licensing Board of Investment Bandung regency. The findings of this research is management commitment to the sincerity and firmness against the public interest.*