

ABSTRAK

Layanan Terpadu Satu Pintu adalah sebuah layanan yang mempermudah proses perizinan yang diterapkan pada tahun 2016. Salah satunya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang merupakan perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No.12 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah. Pembentukan izin ditujukan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan serta non perizinan maupun kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai investasi dan perizinan wilayah di Kabupaten Bandung. Namun, sebagian besar pemohon kurang merasakan dengan layanan yang diterapkan yang seharusnya mendapatkan layanan yang mudah tetapi semakin berbelit-belit dan membuat ketidakpuasan bagi pemohon. Sehingga adanya masalah dari layanan DPMPTSP Kabupaten Bandung yang membuat pihak DPMPTSP perlu mengidentifikasi kebutuhan layanan untuk mendapatkan layanan yang sesuai bagi pemohon.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi 23 *ServQual Requirement* (SQR) pemohon berdasarkan hasil wawancara terhadap pemohon yang menggunakan layanan DPMPTSP Kabupaten Bandung yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pemohon terhadap layanan yang ada sehingga dapat diidentifikasi SQR mana saja yang menjadi lemah. Selain itu, penelitian ini juga bisa mengetahui pengaruh dari setiap SQR terhadap tingkat kepuasan berdasarkan dari pengelelompokkan SQR kedalam kategori Kano. Sehingga hasil dari pengintegrasian *ServQual* dan Model Kano yaitu rekomendasi SQR yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan dan pengembangan layanan DPMPTSP Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil dari integrasi *ServQual* dan Model Kano didapatkan 11 SQR yang merupakan SQR yang perlu ditingkatkan performansinya. Kemudian dengan hasil integrasi tersebut dapat dirancang sebuah peta yang menggambarkan proses layanan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung menggunakan *Service Blue Print*.

Kata Kunci : DPMPTSP Kabupaten Bandung, Model Kano, *ServQual*, *True Customer Needs*, *Service Blue Print*