

**YAYASAN RAJA ALI HAJI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PEKANBARU**

Diajukan Untuk Mengikuti Ujian Sarjana Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning



Oleh:

JURINDO
NIM. 1363201331

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Oleh:

JURINDO

NIM. 1363201331

Penelitian yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru terkait dengan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan indikator Melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah, Perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah dan Mendesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah. Hasil penelitian tersebut, dimana strategi peningkatan kualitas pelayanan telah dapat dilaksanakan dengan baik oleh para penyelenggara aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, namun masih diperlukan adanya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Strategi, Peningkatan