

INTISARI

ANDI ASIA. 2010.232.00.0263

KUALITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR CAMAT MATTIRO BULU KABUPATEN PINRANG

Skripsi, 87 halaman

Pembimbing : Dr. HALIM, SH, MH.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini menggunakan metode *survei* dan teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran angket/kuesioner terhadap data primer penelitian, wawancara dengan beberapa responden representatif terhadap obyek penelitian, telaah dokumen terhadap data sekunder penelitian, dan observasi langsung. Sedangkan teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Camat Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang yang terdiri dari sub variabel Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty secara keseluruhan dapat dikategorikan memuaskan. Namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana melalui penambahan anggaran dan perawatan, peningkatan pelaksanaan standar operasional prosedur, serta perlunya diklat-diklat pelayanan prima guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan aparatur, sehingga dengan demikian diharapkan pemberi layanan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, utamanya dalam pengurusan Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB).