

INTISARI

Tri Septriadi Ginoga, 2010.232.00.0169

KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (KPTSP) KOTA KOTAMOBAGU

Skripsi, x hlm., 103 halaman

Pembimbing : Dra. Frida Chairunisa, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah masyarakat yang telah mengurus IMB pada kantor KPTSP Kota Kotamobagu sebanyak 130 pengurus dan yang menjadi sampel untuk penelitian adalah 95 pengurus. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling. Sedangkan instrument yang di gunakan adalah kuesioner, pedoman wawancara , pedoman telaah dokumen, dan pedoman observasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di KPTSP Kota Kotamobagu dilihat dari 5 dimensi yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*) Bukti langsung yang diukur dengan indikator berupa sarana dan prasarana yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas, berdasarkan penilaian responden berada pada kategori baik. Kehandalan (*Reliability*) yang dimiliki KPTSP dinilai baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Daya Tanggap (*Responsiveness*) KPSTP yang diukur dari cepatnya pegawai KPTSP memberikan solusi dan juga cepat dalam melakukan perubahan termasuk pada kategori baik. Jaminan (*Assurance*) yang diukur dari jaminan agar tidak salah peruntukan bangunan dan identitas, dan juga mengenai kredibilitas yang dimiliki oleh pegawai KPTSP dinilai oleh responden dengan kategori baik. Empati (*Empathy*) mencakup sikap sopan dan keramahan yang diberikan pegawai KPTSP menunjukkan hasil yang baik.

Dan saran dari peneliti yaitu perlunya perhatian pihak KPTSP Kota Kotamobagu untuk melengkapi sarana dan prasarana alat pendingin ruangan (AC), dan juga perlunya renovasi mengenai tempat parkir yang disediakan oleh KPTSP agar kendaraan pegawai dan masyarakat yang mengurus IMB dapat eratur dengan baik. Tanda tangan dari kepala KPTSP bisa diwakili oleh Sekertaris atau siapa saja yang bisa mewakili untuk menandatangani penerbitan surat IMB tersebut jika kepala kantor tidak ada ditempat. Menambah SDM KPTSP agar kinerja pegawai bisa lebih baik. Kepala KPTSP harus memberikan pegawainya pelatihan mengenai komunikasi yang baik terhadap pelanggan agar pada saat pengurusan, masyarakat akan merasa nyaman ketika berkonsultasi dengan pegawai KPTSP.