

ABSTRAK

Mappasalang Syahrir (2014) : *Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto*, dibimbing; Muhammadiyah, dan Delly Mustafa.

Saat ini masih sering dijumpai adanya keluhan masyarakat terhadap kemampuan pelayanan yang diberikan oleh aparatur, baik terhadap prosedur-prosedur pelayanan, lamanya pelayanan serta keputusan-keputusan dalam pelayanan yang tidak dapat dilakukan secara efisien dan efektif. Oleh sebab itu penelitian ini adalah untuk mengetahui Untuk mengetahui pelayanan IMB yang diberikan birokrasi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto, menganalisis kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto serta untuk mengetahui Masalah-masalah apa yang dihadapi pelayanan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto. Tipe penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), data yang dihasilkan bersifat deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto berada pada kondisi yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan. Dilihat dari kehandalan petugas pelayanan, maka umumnya pegawai yang terdiri dari 15 pegawai negeri sipil dan 4 pegawai kontrak, memiliki cukup pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun masih kadang ada keluhan masyarakat terhadap waktu dan prosedur layanan yang kurang tepat. Sumber daya manusia dalam hal ini aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto memiliki kualitas yang cukup memadai, yang ditandai dengan tingkat pendidikan umumnya S-1 dan S-2, serta didukung oleh pengembangan pengetahuan dan keterampilan baik melalui pendidikan lanjutan maupun pendidikan dan latihan. Dalam kenyataan di lapangan masih sering terdengar keluhan masyarakat tentang pemberian pelayanan dan masalah utamanya adalah pada kepastian biaya pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan yang dapat diterima masyarakat.

ABSTRACT

Mappasalang Syahrir (2014): Study of Capacity Building of Human Resources in the Public Service in the Office of Integrated Services Jeneponto, guided; Muhammadiyah and Delly Mustafa.

While this is still often found public complaints against the services provided by the ability of the apparatus, both the procedures of service, length of service and in service decisions that can not be done efficiently and effectively. Therefore, this research study is to find out to know the IMB services provided bureaucracy in Jeneponto Integrated Services Office, analyzed the ability of human resources in providing services in the Office of Integrated Services IMB Jeneponto and to know what the problems faced by service IMB the Office of Integrated Services District Jeneponto. Tipe study is a qualitative method of data collection is triangulation (combined), the resulting data is descriptive.

The results showed that the Building Permit Services in the Office of Integrated Services Jeneponto in a state that still require improvement. Judging from the reliability of service personnel, the employee is generally composed of 15 civil servants and contract employees 4, have sufficient knowledge and skill in providing services to the public, although there are still sometimes public complaints against the time and the lack of proper service procedures. Human resources in this apparatus in service delivery to the public at the Office of Integrated Services Jeneponto have adequate quality, which is indicated by the level of education is generally S - 1 and S - 2, and supported by the development of knowledge and skills through continuing education and education and latihan. Dalam reality on the ground is still often heard complaints about the provision of public services and the main problem is the cost of service assurance, service procedures and service time that can be accepted by society