

ABSTRAK

Muh. Jamal, Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang (Dibimbing oleh Abdul Kadir Adys dan Muhammad Yahya)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam memberikan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun jumlah informan sebanyak 7 orang.

Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi tangible kurang baik di ketahui bahwa masyarakat masih belum puas dengan kemampuan pegawai di kantor DPMPTSP terutama di bidang pelayanan IMB. Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Reliability kurang baik, masyarakat belum puas tentang pelayanan pegawai kepada masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan di Kabupaten Enrekang. Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Responsiveness kurang baik di sebabkan karena kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada masyarakat. Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Assurance atau jaminan kurang baik di ketahui bahwa pegawai di bidang penyelenggara pelayanan perizinan IMB memberikan jaminan kepada masyarakat kurang baik. Dari hasil wawancara yang di dapatkan dimensi Responsiveness sudah baik di ketahui bahwa pegawai di bidang penyelenggara pelayanan perizinan sudah maksimal.

Kata Kunci: Kualitas, pelayanan, izin.