

ABSTRAK

ALFIANSYAH, Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. (dibimbing oleh Ansyari Mone dan Riskasari).

Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk menilai keberhasilan suatu program atau mengetahui efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kota Makassar.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 9 orang yang ditentukan dengan tehnik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai aspek optimasi tujuan yang akan dicapai Dinas PTSP Kota Makassar telah memberikan layanan kepada masyarakat dengan mempermudah bentuk pengurusan sehingga terlayani dengan baik, aspek interaksi antara organisasi dengan lingkungan sekitar seperti DTRB terkait efektivitas pelayanan pemberian IMB terjalin dengan baik sehingga menunjang efektivitas pelayanan. Aspek peran perilaku organisasi sudah baik, ditandai dengan pelayanan masyarakat sesuai SOP serta tersedianya fasilitas pendukung berupa ruang tunggu yang ramah anak, sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna layanan PTSP, meskipun masih perlu penambahan loket pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas, pelayanan, IMB