

ABSTRAK

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah, Pemerintah Kota Pontianak menitikberatkan pada nilai pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, efektifitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan, diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpecil. Bagi pemerintahan Kota Pontianak pelayanan publik menjadi kewajiban, bahkan perannya terasa sangat penting karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori tentang Kualitas pelayanan publik Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandalaan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu kurang maksimal dalam pelayanannya sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2P) Kota Pontianak yang terlibat dalam pelayanan pembuatan IMB dan masyarakat yang mengurus pembuatan IMB. hasil penelitian ini adalah secara keseluruhan kualitas pelayanan pembuatan IMB yang dilaksanakan oleh BP2T Kota Pontianak belum maksimal. Dimensi kualitas pelayanan yang terkait pembuatan IMB seperti *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* harus diperbaiki untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian, saran yang diberikan yaitu memperbaiki kualitas pelayanan seperti menambah fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, meningkatkan kedisiplinan dan kehandalan serta mengelola pengaduan sesuai dengan prosedur.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.