

## ABSTRAK

### ANALISIS PELAYANAN DALAM PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Oleh:

Ayu Lestari

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu dan untuk mengetahui hambatan pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini menggunakan indikator pelayanan publik menurut Andrian Sutedi sebagai acuan penelitian. Menurut Andrian Sutedi baik buruknya pelayanan dapat dilihat dari indikator pelayanan publik yaitu profesionalisme pegawai, efektivitas dan efisiensi kerja, penyebaran informasi pelayanan, rendahnya keluhan masyarakat dan bersih dari KKN. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menguraikan data dengan hasil wawancara. Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Indragiri Hulu belum berjalan dengan efektif, karena masih adanya indikator pelayanan publik yang belum cukup baik. Hambatan-hambatan yang dialami antara lain alur prosedur dalam pengurusan surat IMB yang berbelit-belit, tidak adanya tim teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu, tidak adanya peraturan tentang sanksi bagi masyarakat yang tidak mengurus maupun yang belum memiliki surat IMB dan belum diterapkannya pola pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu.*

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, profesionalisme aparat, efektivitas dan efisiensi kerja, penyebaran informasi pelayanan, rendahnya keluhan masyarakat dan bersih dari KKN.*