

## SINOPSIS

Proses Perizinan telah dipermudah melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang mana dalam proses awal hingga akhir perizinan dilakukan di satu tempat. Perizinan Pembangunan sangat erat dengan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang belakangan ini menjadi sorotan para usahawan dan penyedia jasa yang ingin berinvestasi di Kota Tarakan karena untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan untuk mewujudkan Visi dan Misi Kota Tarakan. Permasalahan yang terjadi saat ini maraknya bangunan yang berdiri di atas Areal Wilayah Kerja Pertambangan (WKP) yang dan lemahnya penerapan standar pelayanan yang membuat lambatnya proses penerbitan izin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor perdagangan dan jasa di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Tarakan Tahun 2015 dan Faktor apa yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor perdagangan dan jasa di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Tarakan Tahun 2015.

Pengukuran efektivitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Proses (*Proses Approach*) dimana pendekatan ini memusatkan perhatian pada efektivitas sebagai efisiensi pelaksanaan program, dan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber yang dimiliki dan menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga. Metode Penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang dikerjakan secara bersamaan yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor perdagangan dan jasa yang dinilai berdasarkan indikator efisiensi pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerjasama loyalitas kelompok dan hubungan antara pimpinan dan bawahan dapat dikatakan sudah efektif karna berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dari beberapa informan pelayanan yang diberikan sudah efektif tetapi masih terdapat kekurangan dalam hal ketepatan waktu pelayanan dan adanya permasalahan pemohon yang bangunannya berada diatas areal Wilayah Kerja Pertambangan (WKP). Faktor aturan juga sangat mempengaruhi dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam sektor Perdagangan dan Jasa di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan dengan adanya hasil IKM dan SPM 74,67% yang memuaskan didukung dengan adanya Pedoman Perilaku Pegawai yang menunjukkan adanya komitmen dari penyedia pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan prima.

Kesimpulan dan Saran yang diberikan dalam penelitian ini meliputi penambahan jumlah aparatur di KPPT khususnya pada bagian pemeriksa lapangan, pemberian sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Surat Izin Mendirikan Bangunan, peningkatan mutu pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan untuk menunjang kepuasan masyarakat dan pengadaan diskusi atau rapat kerja dengan pihak yang terkait dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk dapat bersama-sama mengatur strategi guna menyelesaikan permasalahan Izin Mendirikan Bangunan pada daerah Wilayah Kerja Pertambangan (WKP) sehingga permasalahan tidak dibiarkan lama.

