

ABSTRAK

Setiap masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Hal ini menuntut Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya untuk mengutamakan kualitas pelayanan melalui peningkatan akuntabilitas, profesionalisme, efektifitas dan efisiensi. Diimbangi dengan struktur organisasi yang ramping, terdesentralisasi, dan dinamis. Pengambilan keputusan menjadi hal paling krusial dalam menentukan setiap langkah organisasi dalam mengatasi masalah pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bagaimana proses pengambilan keputusan di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam mengatasi masalah pelayanan perizinan. Untuk mengetahui proses pengambilan keputusan tersebut maka peneliti menggunakan beberapa teori antara lain proses pengambilan keputusan, model pengambilan keputusan dan pelayanan perizinan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian berada di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*. Informan - informan tersebut antara lain Sekretaris, beberapa Kepala Bidang dan Kepala Seksi yang memahami permasalahan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, lalu penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah pelayanan perizinan lebih baik daripada sebelumnya, hal ini ditandai dengan upaya Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam memperbaiki keputusan sebelumnya dengan cara menemukan akar dari masalah pelayanan perizinan sehingga dapat ditemukan solusi alternatif terbaik sebagai pemecahannya. Model pengambilan keputusan yang digunakan adalah dengan pendekatan pengalaman dan analisis sistem untuk menangani masalah pelayanan perizinan.

Kata Kunci: proses pengambilan keputusan, kualitas pelayanan, masalah pelayanan perizinan.