ABSTRAK

Dinas Perizinan merupakan kantor pemerintahan yaang memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa izin. Contoh jenis izin yang ada di dinas perizinan yaitu IMBB, HO atau izin gangguan, Jenis penelitian. Dalam dinas perizinan yang bertugas memberikan pelayanan izin disebut petugas loket, dan yang mengajukan izin di dinas perizinan disebut pemohon. Jenis ijin hanya berlaku dilingkup kota Yogyakarta. Komunikasi interpersonal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori Komunikasi Interpersonal yang dikembangkan oleh Joseph A.Devito dan Littlejohn. Model analisis komunikasi interpersonal ini dipakai untuk menjelaskan cara fakta disusun (*sintaknis*), sebuah fakta dikisahkan (*skrip*) dan ditulis (*tematik*), kemudian fakta tersebut ditekankan (retoris). Melalui cara-cara tersebut dapat diketahui Komunikasi Interpersonal Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Pelayanan yang diberikan Dinas Perizinan memuaskan karena memiliki keandalan, maksudnya kemampuan petugas loket untuk memberikan pelayanan kepada pemohon sesuai dengan janji yang ditawarkan(pasti dalam syarat, pasti dalam waktu, dan pasti dalam biaya), jaminan, empati yang diberikan oleh petugas loket kepada pemohon guna memahami keinginan dan kebutuhan pemohon, serta mampu menangani pengaduan pemohon. Semua ini diberikan guna menjaga eksistensi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dengan menyesuaikan terhadap perkembangan zaman dan tidak mengurangi regulasi yang sudah ditetapkan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

ABSTRACT

Authoritative Department is one of government office that providing license for public such as IMBB, HO or disturbance license and research. In this department staff who responsible for provide license called counter operator and those whom proposing license called applicant. The license only restricted in Yogyakarta city. Interpersonal communication in providing service in Authorization Department on Yogyakarta municipal selected as problem in present research. Interpersonal communication theory developed by Joseph A. Devito and Littlejohn employed to explain syntax, scripts and thematic and rhetoric. Through those procedures analysis it known that service is part of office service that provide relevant need to its costumer; such as providing information concerning license proposal to applicant. Authorization Department has motto within providing (license namely certainty in requirement, time and cost), assurance, empathy which given by the customer service to the customer service is able to handle customer complaints. Satisfying service provided by this department is propose to maintain the existence of Authoritative Department of Yogyakarta by adjusting the progress without reduce the regulation.