

Kualitas pelayanan perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSP) kota Administrasi Jakarta Timur = The analysis of the quality service of license granting at Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSP) of Kota Administrasi Jakarta Timur (One Stop Shop Service (OSS) unit of East Jakarta municipality)

Amanda Adwitya Setiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20385914&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Konteks reformasi pelayanan perizinan di Kota Administrasi Jakarta Timur dilakukan dengan mengintegrasikan pelayanan yang di butuhkan oleh kegiatan usaha. Penelitian ini sendiri bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSP) Kota Administrasi Jakarta Timur berdasarkan Total Percieved Quality yang dikemukakan oleh Gronross (1990). Penelitian ini memiliki pendekatan kuantitatif dengan kuesioner dan wawancara mendalam berdasarkan Accidental Sampling (sebagai teknik penarikan sampel) yang menjadikan masyarakat pemohon izin Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai responden. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan yang diselenggarakan termasuk kategori Negatively Confirmed Quality atau "bad quality".

<hr>

The context of Reform of license services at East Jakarta Municipality was conducted by integrating service system to fulfill the needs of business activities. This research is aimed to analyze the service quality of licenses providing towards One Stop Shop Service (OSS) Unit of East Jakarta Municipality using the Total Perceived Quality theory by Gronross (1990). This research uses quantitative approach by using questionnaires and interviews and accidental sampling technique is used to choose samples as respondents. The citizens who had requested permissions for Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) were employed in obtaining and gaining the information needed. This research conclude that service quality of license providing in One Stop Shop Service (OSS) Unit, East Jakarta Municipality was Negatively Confirmed Quality or "bad quality".