

# Dampak sistem perizinan online terhadap kualitas pelayanan informasi dan investasi terpadu di Ditjen Mineral dan Batubara = Impact online licensing system on service quality in integrated information and investment service at directorate general of mineral and coal / Dedy Afriyanto

Dedy Afriyanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20404014&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Pada era globalisasi, transparansi, keterbukaan informasi publik untuk mengakses data. Pemerintah melakukan pemerintahan yang good governance untuk menjawab tantangan tersebut. Salah satu bentuk good governance adalah pelayanan publik, yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha (private sector), dan masyarakat (society). Perkembangan teknologi informasi saat ini memungkinkan untuk melayani publik secara online dan terintegrasi. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh sistem perizinan online, gambaran sistem perizinan online yang tersedia, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Selanjutnya dengan menggunakan metode Analytic Hierarchy Process (AHP) untuk mengkaji penelitian kualitas pelayanan dengan model hierarki, yang meliputi: kriteria kualitas interaksi yang terdiri dari subkriteria sikap, perilaku, dan keahlian; kriteria kualitas lingkungan fisik yang terdiri dari subkriteria kondisi sekitar, desain, dan faktor sosial; serta kriteria kualitas hasil yang terdiri dari subkriteria waktu tunggu, kesan, rasa emosi, akses data. Penelitian ini dianalisis dan selanjutnya dikategorikan berdasarkan persepsi pemohon, frontline, pemerintah.

Berikutnya hasil penelitian berdasarkan persepsi gabungan menunjukkan bahwa subkriteria yang memiliki prioritas nilai kepentingan untuk daya ungkit (langsung) terhadap kualitas hasil adalah akses data, waktu tunggu, kesan, dan rasa emosi, terhadap kualitas interaksi adalah keahlian, sikap, dan perilaku, terhadap kualitas lingkungan fisik adalah faktor sosial, kondisi sekitar, dan desain. Untuk alternatif solusi yang diusulkan adalah sistem perizinan online.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

In the era of globalization, transparency, public information openness to access the data. The government delivering good governance to answering these challenges. One of good governance is a public service, is used to meet the needs of the business (private sector), and community (society). The development of information technology makes it possible to serve the public with online system and integrated. In this study aims to assess the effect of online licensing system,

quick look online licensing system, and the factors that influence the service quality.

Furthermore, the methods Analytic Hierachy Process (AHP) to assess research service quality with hierarchy model, include: criteria interaction quality consist of attitude, behaviors, and expertise; criteria physical environment quality consist of ambient condition, design, and social factor; and criteria outcome quality consist of waiting time, tangibles, valence, and access data. This research analysed and continued be categorized based on perception Applicant, Frontline, Government.

Next the result of research based on combination all perception show that subcriteria which has important priority for direct forming at outcome quality is access data, waiting time, tangibles, valence, and at interaction quality is expertise, attitude, and behaviours, and next at physical environment quality is social factor, ambient condition, and design. For solution alternative to propose is online licensing system.