

Analisis kinerja pelayanan publik: studi kasus pada pelayanan one day service dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi DKI Jakarta = Public service performance analysis: case study performance of one day service department of investment and integrated services one stop Jakarta

I Putu Bagus Setyawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20454260&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai Kinerja dari pelayanan publik pada Pelayanan "One Day Service"; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dan pengaruhnya terhadap investasi di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode SERVQUAL dengan melakukan observasi dan survei melalui kuesioner dan membandingkan investasi dari sebelum dan sesudah adanya pelayanan "One Day Service". Hasil dari penelitian ini bahwa Pelayanan "One Day Service"; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta belum sepenuhnya memenuhi harapan dari pemohon perizinan dan non perizinan dan perlu perbaikan untuk mewujudkan pelayanan yang memenuhi dari harapan pemohon untuk menciptakan kepuasan pelayanan kepada pemohon Pelayanan "One Day Service"; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada pemohon dapat mengurangi kesenjangan antara harapan dan pelaksanaannya.

.....

This thesis discusses the performance of the public service on One Day Service of the Investment Department and One Stop Service of DKI Jakarta Provincial Government and its impact on investment in DKI Jakarta Province. This research is a qualitative descriptive research using SERVQUAL method by doing observation and survey through questionnaire and compare investment from before and after existence of One Day Service . The result of this research is that One Day Service of Capital City Integrated Service and One Stop Service of DKI Jakarta Province has not fully fulfilled the expectation from the applicant of licensing and non licensing and need improvement to fulfill the service fulfilling from the expectation of the applicant to create the satisfaction of service to the applicant One Day Service One Stop Service of DKI Jakarta Provincial Investment and Service Office, it is necessary to improve the performance of services provided to the applicant to reduce the gap between expectation and implementation.