

Evaluasi kinerja mutu pelayanan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dan faktor-faktor yang mempengaruhinya = Performance evaluation of quality service dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta and the factor that affect its

Caesarah Elfadhia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20454515&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Data pengaduan tahun 2016 yang didapat dari Bidang Pengaduan dan Komunikasi masyarakat DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2016 ada banyak jumlah pengaduan yang masuk, dengan persentase jenis pengaduan terbanyak berasal dari perizinan bidang penataan ruang, dan kategori pengaduan terbanyak mengenai durasi penerbitan izin, perilaku, peraturan, dan pungutan liar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang paling mempengaruhi mutu pelayanan DPMPTSP, dan apakah mutu pelayanan DPMPTSP saat ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat, serta strategi/inovasi apa yang harus diterapkan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan perizinan di DPMPTSP. Metode penelitian ini menggunakan metode servqual. Hasil penelitian ini menunjukkan ada 14 indikator yang paling berpengaruh dalam penilaian mutu pelayanan, dan 5 indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat.

ABSTRACT

The complaint data obtained from the Complaints and Communications Section of the DPMPTSP of DKI Jakarta Province shows that throughout 2016 there were many complaints coming in, with the highest percentage of complaints coming from the spatial planning permit, and the most complaints category regarding the duration of the issuance of permits, Regulations and illegal fees. Therefore, this study aims to determine what factors affect the quality of DPMPTSP service, and whether the quality of DPMPTSP service is now in accordance with the expectations of the community, and what strategies innovations should be applied in order to improve the quality of licensing services in DPMPTSP. This research method using servqual method. The results of this study indicate that there are 14 most influential indicators in the assessment of service quality, and 5 indicators that have not been in accordance with community expectations.