

## Evaluasi kebijakan penerbitan izin usaha secara online: studi kasus surat keterangan domisili perusahaan di Provinsi DKI Jakarta = Policy evaluation of online business licensing: a case study of company domicile certificate in the DKI Jakarta Province

Tanti Trilyunani Gina Praja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20497915&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Surat Keterangan Domisili Keterangan Perusahaan dipakai oleh pelaku usaha sebagai identitas suatu usaha di suatu wilayah. Sebelum tahun 2015, penerbitan surat ini melalui Kelurahan-kelurahan di Provinsi DKI Jakarta yang ditengarai berpotensi pungli, berbelit-belit, ketidakseragaman persyaratan dan membutuhkan waktu lama. Mulai tahun 2015, surat ini diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara gratis kemudian dilanjutkan diproses secara online di tahun 2016. Penelitian tesis ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan dari penerbitan Surat Keterangan Domisili Perusahaan secara online lebih baik dibandingkan dengan kebijakan sebelumnya yaitu penerbitan Surat Keterangan Domisili Perusahaan secara offline, untuk mengidentifikasi masalah-masalah apa saja dalam penerbitan Surat Keterangan Domisili Perusahaan secara online dan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif deskriptif pada hasil kuesioner dari 294 responden yang kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda. Digunakan lima variabel kualitas layanan penerbitan Surat Keterangan Domisili Perusahaan secara online yaitu efisiensi, kepercayaan, keandalan, dukungan petugas dan keterpaduan layanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian adalah sebanyak 88% responden menyatakan bahwa penerbitan Surat Keterangan Domisili Perusahaan secara online lebih baik dibandingkan secara offline, masalah yang dialami masyarakat adalah sistem dari situs pelayanan terasa lamban, terkadang eror, waktu yang terbatas, kendala unggah dokumen, gangguan notifikasi, belum paperless, serta sikap pelayanan dan ketelitian petugas dirasa kurang. Sebanyak 88,44% masyarakat merasa puas terhadap layanan penerbitan Surat Keterangan Domisili Perusahaan secara online. Variabel atau dimensi kualitas pelayanan yaitu efisiensi, dukungan petugas dan keterpaduan layanan berpengaruh positif kepada kepuasan masyarakat dalam penerbitan Surat Keterangan Domisili Perusahaan secara online.

.....Company Domicile Certificate used by the businesses as an `identity` of their business in a region. Prior to 2015, the issuance of this letter through village district in Jakarta, which was suspected as extortion, complicated, uninformativity of requirements, and longterm needs. Since 2015, this letter was issued by the the Office of Investment and One-Stop Services as free and online processed in 2016. This thesis study purposed to get information about the policies of online Company Domicile Certificate Licensing is better than offline Company Domicile Certificate Licensing, to get any issues problems and citizen satisfaction. The method used descriptive quantitative analysis on the results of the questionnaire from 294 respondents and multiple linear regression analysis with efficiency, trust, reliability, officer support and one stop services as variables of the quality of service requested to citizen satisfaction. The results of the study were as many as 88% of respondents choose the online Company Domicile Certificate, problems experienced by the community were slow systems, error, documents upload failures,

notifications failures, not paperless, and a little lack the attitude of service of the officers. As many as 88.44% of the people were satisfied with the services that were online approved. Variables or dimensions of service quality, namely efficiency, officer support and one stop services have positive affect to citizen satisfaction of online Company Domicile Certificate licensing.