

Analisis kualitas pelayanan sistem perizinan online “SMART” oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Bogor =
The analysis of service quality online licensing system “SMART” by dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Bogor

Alvina Bastianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506719&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan Perizinan di Kota Bogor menggunakan sistem online untuk melakukan pelayanan permohonan perizinan. Perubahan sistem permohonan secara online ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan permohonan perizinan. Namun setelah diterapkan sistem online terjadi peningkatan pengaduan yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor pada tahun 2018. Melihat permasalahan yang ada, skripsi ini membahas mengenai kualitas pelayanan perizinan yang dilakukan secara online menggunakan pendekatan e-govqual Papadomichelaki&Mentzas (2012) yang mengukur kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna dari layanan berbasis e-government. Penelitian ini memiliki pendekatan kuantitatif dengan kuesioner berdasarkan accidental sampling. Sampel dalam penelitian

ini berjumlah 105 responden dan menjadikan masyarakat pemohon perizinan secara online sebagai responden. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sistem perizinan online “SMART” oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor kepada masyarakat sebagai pemohon perizinan termasuk kategori rendah berdasarkan empat dimensi yang telah di kemukakan oleh Papadomichelaki&Mentzas (2012) yaitu efficiency, trust, reliability, dan citizen support.

.....Licensing Services in the City of Bogor use an online system to conduct licensing application services. Changes to the online application system were made to make it easier for the public to apply for a permit. However, after applying the online system,

there was an increase in complaints received by the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor. Looking at the existing problems, this thesis discusses about the quality of licensing services conducted online using the e-govqual

approach Papadomichelaki & Mentzas (2012) which measures the quality of services perceived by users of e-government based services. This thesis is a quantitative research with a questionnaire based on accidental sampling. The sample in this literature amounted to 105 respondents, making the online licensing applicants as respondents. The results of this study reveal that the quality of online licensing service system "SMART" by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor to the public as applicants for licensing is in the low category based on four dimensions that have been advanced by Papadomichelaki & Mentzas (2012), which is efficiency, trust, reliability, and citizen support