

Pelaksanaan perbaikan prosedur pelayanan Izin Membangun Prasarana (IMP) di DPU DKI Jakarta

Amin Tjakraamidjaja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97190&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pembangunan prasarana jalan di Jakarta oleh developer yang semakin meningkat, merupakan suatu hal yang perlu diantisipasi dengan baik mengingat hal tersebut merupakan kebutuhan masyarakat yang saat ini masih dirasakan kurang. Untuk memperlancar pembangunan prasarana jalan tersebut maka harus diupayakan peningkatan melalui pelaksanaan perbaikan prosedur pelayanan terhadap para pemohon Izin Membangun Prasarana (IMP) yang dikeluarkan oleh Dinas Pekerjaan Umum DKI Jakarta. Perbaikan pelayanan pada proses pemberian IMP bukan saja bermanfaat bagi para pemohon sebagai customer tetapi juga seluruh masyarakat akan menikinati manfaatnya.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulisan tesis ini secara konseptual ditujukan untuk perbaikan pelayanan proses IMP agar dapat memenuhi harapan pemohon khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Untuk itu dalam kerangka teori yang merupakan tinjauan pustaka pada tesis ini, dikemukakan piranti manajemen yang kiranya cocok dan dapat digunakan sekaligus dipilih untuk meningkatkan proses pelayanan IMP.

Untuk memperkuat analisis dari pada tesis ini, telah dilakukan wawancara dengan para pejabat maupun staf yang menanvi langsung tugas-tugas pelayanan proses IMP serta kepada beberapa developer selaku pemohon pelayanan IMP guna mendapatkan data dan informasi yang sangat berarti. Pimpinan tunas pada umumnya menginginkan adanya suatu pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan citra organisasi, para petugas mengharapkan adanya pembagian tugas yang jelas serta pihak developer menginginkan adanya kepastian dalam proses pelayanan IMP.

Dari hasil analisis tersebut dapat diambil suatu kesimpulan secara umum, bahwa proses pelayanan IMP sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi lingkungannya. Untuk itu perlu diadakan suatu perubahan yang mendasar dengan mendapatkan Rekayasa Ulang terhadap proses pelayanan IMP.