

Analisis kualitas pelayanan perizinan investasi di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) = Analysis of investment licensing service in Indonesia Investment Coordinating Board (BKPM) Jakarta

Luna Destiana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20281061&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana pelayanan perizinan investasi yang ada di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Jakarta.

Penelitian ini ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan perizinan investasi dalam melakukan proses pelayanan. Apakah sudah dapat memenuhi kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan Studi kepustakaan untuk mendapatkan data pendukung.

Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan perizinan yang ada di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sudah baik. Dilihat dari fasilitas dan kenyamanan yang diberikan, namun perlu untuk ditingkatkan kembali ketepatan pengerjaan perizinan dengan SOP yang telah ada.

There many difficulties in accessing public services. Tough procedures involve, when people should have particular permission, pay certain amount of money, illegal fees, etc. This research aims to analyses the quality of license investment services in investment coordinating board, Jakarta.

This research will depict the quality of service in the process of giving license in investment, wheatear it already fulfill good services qualities and give satisfaction to the user. This tesis is a description research and use quantitative approach. Techniques of data collection are done through questionnaires study to obtain supporting data.

From the result of this research, the quality of license investment services in Investment Coordination Board is good. It can be seen from facilities and comfort that have been given. Nevertheless, the appropriate usage permissions with the existing SOPs need to be enhanced in order to increase the quality of license investment services and improve the investment climate in Indonesia.