

Kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) kota Depok

Riani Dwi Astuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20313400&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas Kualitas Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPZT) Kota Depok. Pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif cross sectional, dilakukan dengan survei, wawancara mendalam, pengamatan, dan studi kepustakaan. Teknik analisis menggunakan 5 analisis gap dari Zeithaml, Parasuraman, & Berry. Hasil perlelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan dari analisis Gap 1 sampai Gap 5.

Hasil perlelitian ini meyarankan bahwa BPMPZT perlu melakukan beberapa hal, yakni : kajian kebutuhan dan harapan masyarakat, penyediaan formulir permohonan penanaman modal dan perizinan pada website BPMPZT Kota Depok, pembuatan standarisasi pelayanan, pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai, dan melakukan koordinasi dengan Walikota dan OPD guna menyelesaikan permasalahan Tim Teknis.

.....This thesis discusses about analysis of Service Quality in Investment Board and the Integrated Licensing Services Kota Depok. This research is quantitative approach with descriptive design, cross sectional study, survey, in-depth interviews, observation and literature study. Techniques of analysis in this thesis using 5 gap analysis of Zeithaml, Parasuraman, & Berry.

The researcher suggest that Investment Board and the Integrated Licensing Services Kota Depok should do marketing research, education and training for employees, and coordinate with mayor and organizations of regional government about problem of technical team.