

Analisis persepsi pegawai atas faktor-faktor pendukung pelayanan dalam pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) di badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu (BPMP2T) pemerintah kota Depok = Factors analysis of building permit lconsing service based employees perception in Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Depok

Siska Dwi Pramesti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20314446&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan karena dilatarbelakangi oleh adanya pengguna pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan terhadap masyarakat. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana persepsi pegawai atas faktor-faktor pendukung pelayanan dalam perizinan IMB kepada publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Depok.

Teori yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah teori pelayanan dari Moenir. Teori Moenir dalam penyusunan penelitian ini terdiri dari 6 indikator, yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan-ketrampilan, sarana pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara.

Kesimpulan hasil penelitian didapatkan bahwa pegawai mempunyai persepsi yang sangat baik atas faktor kesadaran dengan skor 159,6. Kemudian diikuti dengan persepsi baik atas faktor organisasi, aturan, sarana pelayanan, kemampuan dan ketrampilan. Sedangkan untuk faktor pendapatan mendapatkan skor 120,25 yang berarti bahwa persepsi pegawai dikategorikan cukup baik.

.....The research was conducted based on the needs to improve the licensing services to the community. This study is focused on analyzing the factors of service quality support services quality of IMB licensing service to public, based on employee perceptions in Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Depok.

The theory used in preparation of this thesis is Theory of Service from Moenir. The Moenir theory used in preparation of this study consists of six indicators, which is awareness, rules, organization, income, skill-ability, and service facilities. The research method used in this study is a quantitative approach with data collection techniques through a questionnaire and interview.

The conclusion shows that the employee has a very high perception of the awareness factors with a score of 159,7. Then followed with a high perception of the factors of organization, rules, service facilities, skills ? ability factors. As for income gains a score of 120,25, which means that the employee perception being categorized as good enough.