

Kualitas pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bekasi = Service quality of licensing in integrated licensing service agency Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Bekasi

Shallimar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367598&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan publik pada saat ini masih dikenal sebagai pelayanan publik yang memiliki prosedur berbelit-belit, banyaknya praktek pungutan liar dan juga pelayanan yang masih sulit untuk di dapatkan. Dalam hal ini terutama pelayanan perizinan juga masih dikenal sebagai pelayanan yang memiliki kualitas yang buruk. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bekasi. Dalam hal ini peneliti ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPPT Kota Bekasi kepada masyarakat pengguna layanan dengan mengukur dari beberapa dimensi yang ada. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan untuk mendapatkan data pendukung untuk memperkaya hasil penelitian. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan adalah bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bekasi sudah baik. Dilihat dari hasil beberapa dimensi yang diteliti, namun masih ada beberapa bagian yang perlu diperbaiki lagi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

.....Public services at this time still known as a public service thas has a convoluted procedure, illegal fees, and the services are still hard to get. In this case especially the licensing service is also known as a service that has a poor quality. This research aims to analyses the quality service of Licensing services in Integrated Licensing Service Agency (BPPT) Bekasi. In this case, researcher wanted to see how the quality of services provided by BPPT Bekasi to the community of service users by measuring multiple dimensions. This study is a descriptive research with quantitative research approach. Data collection techniques which researcher use in this research is survey method by using questionnaire and literature study to obtain supporting data to enrich the research. The results of the research that has been done is that the quality of service licensing in BPPT Bekasi is good. It can be seen from the several dimensions that has been studied by the researcher. But there are still some parts of dimensions that need to be enhanced and repaired to improve the quality of services provided.