

Analisis persepsi pengguna terhadap faktor-faktor penentu kesuksesan sistem pelayanan perizinan surat izin usaha perdagangan dan tanda daftar perusahaan secara elektronik di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta = Analysis of the perception of the user towards the determinants of the success of the service system of licensing siup and tdp electronically in the Province of Jakarta / Indah Andriati

Indah Andriati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20467312&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini membahas tentang Persepsi Pengguna Terhadap Faktor-Faktor Penentu Kesuksesan Sistem Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan Secara Elektronik di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang dengan pesat mempengaruhi birokrasi untuk memanfaatkannya sebagai salah satu sarana meningkatkan kinerja sebagai pelayan publik. Pelaksanaan pelayanan perizinan online sebagai salah satu bentuk implementasi e-government bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di kota Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan penelitian survey dalam desain deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 48 responden yang diteliti Faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan perizinan elektronik di Jakarta adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dukungan organisasi, kepuasan pengguna dan net benefit, sedangkan variabel kualitas pelayanan yaitu dimensi kehandalan petugas, empati dan responsiveness, serta dimensi jaminan keamanan tidak terbukti sebagai faktor pendukung kesuksesan sistem perizinan online

---

**ABSTRACT**

This thesis discusses the perception of the user towards the determinants of the success of the service system of licensing SIUP and TDP Electronically in the province of Jakarta. Information and communication technologies are evolving rapidly affect the bureaucracy to exploit it as one means of improving performance as public servants. Implementation of online licensing services as one form of implementation of e government aims to improve the quality of service of licensing in the city of Jakarta. This research uses a quantitative and qualitative approach with a descriptive survey of research in design. The results of this research show that from 48 respondents who examined the factors that influence the success of electronic licensing in Jakarta is the quality of the information, the quality of the system, support organizations, user satisfaction and net benefit, While the variable quality of service in dimension of empathi, keandalan responsiveness as well as the dimensions of the security assurance not proven as a supporting factor for the success of the online licensing system.