

Kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok saat pandemi COVID-19 = Quality of building permit services at the Depok City Investment and One Stop Integrated Service during the pandemic COVID-19

Siregar, Hasan Muda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20515694&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini memiliki latar belakang situasi pandemi yang sedang terjadi di Indonesia yang membuat DPMPTSP Kota Depok melakukan beberapa perubahan pada proses pemberian layanan khususnya pelayanan IMB. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan IMB pada DPMPTSP Kota Depok saat Pandemi. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori The Flower of Services. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah post-positivist. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey kuesioner dengan skala likert, wawancara singkat dengan beberapa responden dan observasi. Hasil survei dan wawancara singkat menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan IMB pada DPMPTSP Kota Depok, termasuk dalam kategori baik. Namun, berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa DPMPTSP Kota Depok tidak menerapkan protokol kesehatan secara menyeluruh pada proses pelaksanaan pelayanannya. Saran yang dapat diberikan untuk DPMPTSP Kota Depok adalah memperketat pelaksanaan protokol kesehatan dalam proses pemberian layanan dan memberikan informasi tentang protokol kesehatan kepada pengguna layanan agar penerapan protokol kesehatan secara menyeluruh dapat diterapkan.

.....This study has a background in the current pandemic situation in Indonesia which has made DPMPTSP Depok City make several changes to the service delivery process, especially IMB services. The purpose of this study was to analyze the quality of IMB services at DPMPTSP Depok City during the Pandemic. The theory used in this research is The Flower of Services theory. The data collection technique used in this study was post-positivist. The research instrument used in this study was a questionnaire survey with a Likert scale, short interviews with several respondents and observation. The results of the survey and short interviews indicate that the majority of respondents stated that the quality of IMB services at DPMPTSP Depok City was in the good category. However, based on the observations it was found that DPMPTSP Depok City did not implement a comprehensive health protocol in its service delivery process. Suggestions that can be given to DPMPTSP Depok City are to tighten the implementation of health protocols in the service delivery process and provide information about health protocols to service users so that the implementation of health protocols can be implemented as a whole.