

Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Sistem Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik = Service Quality Improvement Design For Business Trading License in Electronic Integrated Licensing Service

Kiki Rizki Yunita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920561283&lokasi=lokal>

Abstrak

Percepatan pelayanan perizinan di Indonesia dibutuhkan untuk meningkatkan peringkat kemudahan berusaha (EODB). Pemerintah Indonesia telah membuat portal layanan perizinan terintegrasi elektronik yang dikenal dengan sistem Online Single Submission (OSS) yang dikelola oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan diintegrasikan dengan sistem pelayanan perizinan Pemerintah Daerah, dimana dalam pelaksanaannya masih terdapat keterlambatan 42% dalam penyelesaian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sampai dengan Oktober 2020. Penelitian ini bertujuan untuk membuat rancangan peningkatan kualitas pelayanan SIUP melalui OSS berdasarkan prioritas perbaikan kualitas layanan dengan melibatkan 150 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah e-SQual untuk menentukan gap scoring antara persepsi dan ekspektasi, Model Kano digunakan untuk mengidentifikasi atribut perbaikan dan prioritas perbaikan layanan, dan metode Quality Function Deployment (QFD) digunakan untuk mendeskripsikan atribut layanan yang diinginkan oleh pelanggan menjadi komponen fungsional organisasi. Penelitian ini menghasilkan peningkatan kualitas layanan prioritas yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, yang diterjemahkan ke dalam respon teknis perbaikan dari penyedia layanan sistem OSS. Prioritas utama yang perlu dilakukan oleh organisasi penyedia layanan dalam hal ini BKPM RI dan DPMPSTSP DKI Jakarta dalam usaha meningkatkan kualitas layanan SIUP melalui OSS adalah dengan melakukan penambahan petugas untuk layanan konsultasi secara daring (add personnel for online consulting services) dimana penambahan jumlah personil untuk berkonsultasi secara daring memungkinkan penyampaian informasi yang jelas sehingga meminimalisir permasalahan yang timbul.Acceleration of licensing services in Indonesia is needed to increase the ease of doing business (EODB) ranking. The Indonesian government has created an electronic integrated licensing service portal known as the Online Single Submission (OSS) system which is managed by the Investment Coordinating Board and integrated with local government's online licensing system, where in its implementation there is still a 42% delay in the completion of the Business Trading License (SIUP) until October 2020. This research aims to make a design to improve the service quality of SIUP through OSS based on priority services involving 300 respondents. The method used in this research is e-SQual to determine gap scoring between perceptions and expectations, Kano Model is used to identify improvement attributes and service improvement priorities, and the Quality Function Deployment (QFD) method is used to describe the service attributes desired by customers into organizational functional components. This research produces priority service quality improvements that are expected by the community as service users, which is translated into the technical responses of improvements from OSS system service providers. The main priority that needs to be done by service provider organizations in this case BKPM RI and DPMPSTSP DKI Jakarta in an effort to improve the quality of SIUP services through OSS is to add personnel for online consulting services where additional personnel for online consulting services are added. online allows the delivery of clear information so as to

minimize problems that arise.