

المستخلص

أسوة حسنة. ٢٠١٤. البحث الجامعي. الموضوع: " الأعمال عملية إعادة الهندسة بغية تحسين نوعية دراسة الخدمة العامة على KPPN مالانج"

المشرف : دكتور سلاميت الماجستير الحج

الكلمة الرئيسية : إعادة هندسة العمليات التجارية ، جودة الخدمة

جودة الخدمة هو أحد الجوانب في إنشاء الاستراتيجيات التنافسية التي يمكن أن تقدم إسهامات كبيرة. فلا عجب إذا كان جنباً إلى جنب مع مختلف مطالب المستهلكين ضد وكالة، لتكون قادرة على تحسين الجودة لخدمة حالات قليلة لا من الحكومة التي حرية تغييرات جذرية كنموذج لإعطاء الحد الأقصى من الخدمات لعملائها. فإنه يتم أيضاً كمظهر من مظاهر KPPN مالانج تحسين نوعية الخدمة لوحدة العمل (ساتكير). جذريا تغير (الأعمال التجارية عملية إعادة الهندسة) ليس فقط يهدف تحسين نوعية الخدمة المقدمة للعملاء، ولكن أيضاً تحسين إدارة الشركة، و أرباح الشركة تزيد ، أو رفع الجزء الخلفي الصورة الشركات المتضررة.

والغرض من هذا البحث هو دراسة إعادة هندسة أجرهما KPPN مالانج، ومعرفة أثر تطبيق إعادة هندسة للداخلية KPPN مالانج وساتكير الذين خدموا. في الدراسة الحالية استخدام نماذج البحث النوعي وصفية، في حين أن الحصول على البيانات البحثية بإجراء المقابلات والملاحظة والمراقبة الوثيقة.

من نتائج البحوث تشير إلى أن إعادة هندسة جرى النتائج تعطي نتيجة جيدة ساتكير والداخلية KPPN مالانج. مثل إصلاح نموذج تقديم الخدمات التي يتم يدوياً بعد إعادة هندسة تصبح أكثر عملية، وحسن ساتكير و KPPN مالانج. تخزين البيانات هي مركزية النظم، أصلاً لم يتحول تكون مركزية، وهكذا لم يكن أصلاً من سوب (SOP) في كتابة بعد سوب (SOP) إعادة الهندسة تم إدخالها بشكل صحيح. وبالمثل، في الأثر الذي يصاحب تنفيذ إعادة الهندسة، على الرغم من أن هناك بعض الآثار السلبية من ساتكير المتصورة، ولكن عموماً ساتكير و الداخلية KPPN مالانج تشعر بالأثر الإيجابي لتنفيذ إعادة هندسة.