

ABSTRAK

Nama : Sheila Puspita Kusumawati
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Permohonan Surat Izin Praktik Dokter
Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kelurahan Bintaro
Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan
Jumlah Halaman : xvii + 164

Kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting dan merupakan suatu keharusan yang perlu terpenuhi dalam kehidupan manusia. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Tujuan penelitian ini memaparkan mengenai kualitas pelayanan publik guna mengetahui kualitas Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro. Metode yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pemohon pelayanan Administratif Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro pada Tahun 2022 sebanyak 344 pemohon menggunakan *nonprobability sampling*. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Hasil penelitian yang didapatkan pada indikator kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah bagus yaitu sebesar 74,65%. Pada indikator *empathy* memperoleh hasil persentase tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 79,39%. Pada indikator pelayanan *one day service* yaitu terfokus pada indikator *reliability* memperoleh hasil lebih rendah dengan indikator lain yaitu hanya sebesar 69,65%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 81.8% berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 18.2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Rekomendasi, diharapkan untuk PTSP menambah jumlah pegawai, komputer dan alat pendukung lainnya agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Dokter, PTSP

Referensi : 6 Buku, 30 Jurnal, 10 Website

Pembimbing : Dr. Rahmat Salam, M.Si

ABSTRACT

Name : Sheila Puspita Kusumawati

Study Program : Public Administration Science

Title : Quality of Service For Application of Doctor Practice License In One Stop Integrated Services (PTSP) Bintaro Village Pesanggrahan District, South Jakarta

Number of Pages : xvii +164

Health is one thing that is very important and is a must that needs to be fulfilled in human life. The One Stop Integrated Service is an activity of Licensing and Non-Licensing based on delegation or delegation of authority from an institution or agency that has licensing and non-licensing authority whose management process starts from the application stage to the document issuance stage which is carried out in one place. The purpose of this study is to describe the quality of public services in order to determine the quality of Health Worker Practice Permit Services in the One-Stop Integrated Service (PTSP) in Bintaro Village. The method used is descriptive with a quantitative approach. The population in this study are applicants for Administrative services Applications for Health Worker Practice Licenses in One-Stop Integrated Services (PTSP) in Bintaro Village in 2022 as many as 344 applicants using non-probability sampling. The sample technique used is purposive sampling. Researchers use indicators of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The research results obtained on the overall service quality indicator were good, namely 74.65%. The empathy indicator obtained the highest percentage results compared to other indicators, namely 79.39%. The one-day service indicator, which focuses on the reliability indicator, yields lower results than other indicators, namely only 69.65%. This shows that 81.8% has an effect on service quality, while the remaining 18.2% is influenced by other factors not examined in this study. Recommendations, it is hoped that PTSP will increase the number of employees, computers and other supporting tools so that services are more effective and efficient.

Keywords: *Quality, Service, Doctor, PTSP*

References: *6 Books, 30 Journals, 10 Websites*

Advisor : *Dr. Rahmat Salam, M.Si*