

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN  
IZIN PRAKTEK BIDAN DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**ANGGREK DARA AYU**

**07011181924045**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN IZIN PRAKTEK  
BIDAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN OGAN ILIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**ANGGREK DARA AYU**

**NIM. 07011181924045**

**Pembimbing**

**1. Ermanovida, S.Sos., M.Si.**

**NIP. 196911191998032001**

**Tanda Tangan**



**Tanggal**

**06 April 2023**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan,**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

**NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN IZIN PRAKTEK  
BIDAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

Oleh :

**ANGGREK DARA AYU  
07011181924044**

**Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 19 Mei 20223**

**Pembimbing :**

**1. Ermanovida, S.Sos., M.Si.  
NIP. 196911191998032001**

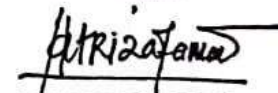
**Tanda Tangan**



**Penguji :**

**1. Dr. Katriza Imania, M.Si.  
NIP. 196810221997022001**

**Tanda Tangan**



**2. Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc.  
NIP. 196512071992031004**



**Mengetahui,**

**Dekan FISIP UNSRI,**  
  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si  
NIP. 196601221990031004**

**Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,**  
  
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angrek Dara Ayu

NIM : 07011181924045

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN IZIN PRAKTEK BIDAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN OGAN ILIR” ini adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 09 Mei 2023



Angrek Dara Ayu

NIM. 07011181924045

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Karena sesungguhnya, bersama kesulitan akan ada kemudahan”**

**(QS Al-Insyirah: 5)**

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Alm. Johnny Herman dan Ibu Marlinda
2. Adik laki-lakiku Brilian Sindo Aji
3. Seluruh keluarga besar yang saya sayangi
4. Seluruh dosen dan Staf Pegawai FISIP Unsri
5. Rekan Seperjuangan Ilmu Administrasi Publik  
2019
6. Almamater tercinta Universitas Sriwijaya



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Praktek Bidan Di Dinas Penamaan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Penamaan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir dalam memberikan izin praktek untuk para bidan. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dan informan ditentukan secara purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman (1988) yang terdiri atas lima dimensi pengukuran yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan pemberian izin praktek bidan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir sudah baik namun masih perlu dilakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan ialah disiplin dalam bekerja, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, cepat tanggap dan responsif dalam menanggapi keluhan serta sarana dan prasarana pendukung yang mudah diakses sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Pembenahan yang perlu dilakukan berkaitan dengan menciptakan tim teknis yang siap dan selalu ada di DPMPTSP agar proses pelayanan lebih cepat dan mudah, petugas perlu memberikan informasi terperinci seperti legalisir dan cap basah ijazah, pengurusan Surat Tanda Registrasi (STR) dan surat rekomendasi serta pelayanan yang efisien dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Hasil penelitian ini merekomendasikan hendaknya petugas Dinas Penamaan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir dapat meningkatkan fungsi dan kualitas pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab instansi dalam melayani masyarakat dan dapat berkoordinasi dalam melakukan monitoring pemberian izin praktek para bidan.

**Kata Kunci:** Analisis Kualitas Pelayanan, Perizinan, Bidan, Dinas Penamaan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir

**Pembimbing**



**Ermanovida, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196911191998032001

Indralaya, April 2023

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., M.PA**  
NIP. 196911101994011001

## **ABSTRACT**

*This research is entitled "Analysis of Service Quality for Granting Midwives Practice Permits at the Investment and Integrated One-Stop Services in Ogan Ilir Regency". The purpose of this research was to describe the quality of services provided by the Investment and Integrated One-Stop Services in Ogan Ilir Regency in providing licenses to practice for midwives. This research used a qualitative method and the informants were determined purposively. Data collection techniques were carried out by interviews, observation, and documentation. This research uses the theory of Parasuraman (1988) which consists of five measurement dimensions namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the research show that the quality of services for granting licenses to practice midwives at the Investment and One-Stop Services Office of Ogan Ilir Regency is good, but improvements still need to be made to improve service quality. Some of the indicators that affect service quality are discipline in work, ease of getting service, responsiveness and responsiveness in responding to complaints as well as easily accessible supporting facilities and infrastructure so as to provide effective and efficient services. Improvements that need to be made relate to creating a technical team that is ready and stand by at of Investment and Integrated One-Stop Services in Ogan Ilir Regency so that the service process is faster and easier, officers need to provide detailed information such as legalization and diploma wet stamps, arranging Registration Certificates (STR) and letters of recommendation as well as efficient service and in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs). The results of this research recommend that the officers of Investment and Integrated One-Stop Services in Ogan Ilir Regency should be able to improve the function and quality of service as a form of agency responsibility in serving the community and be able to coordinate in monitoring the granting of licenses to practice midwives.*

**Keywords:** *Analysis of Service Quality, Licensing, Midwives, Investment and Integrated One-Stop Services in Ogan Ilir Regency*

**Pembimbing**



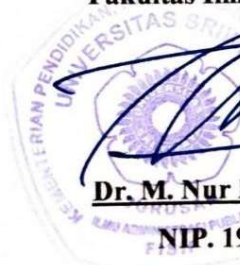

**Ermanovida, S.Sos., M.Si**

**NIP. 196911191998032001**

**Indralaya, April 2023**

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., M.PA**

**NIP. 196911101994011001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan penulis nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini. Tidak lupa juga shalawat dan salam yang tidak henti-hentinya penulis haturkan kepada junjungan sekaligus suri tauladan umat Islam, Nabi Muhammad SAW. Serta orang tua saya, Almarhum Bapak Johnny Herman dan Ibu Marlinda yang selalu mendoakan saya agar selalu diberikan kekuatan dan selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa, serta telah yang luar biasa baik dari segi moril maupun berupa materil sehingga penulis dapat berkuliah di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,

Penulis skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Praktek Bidan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir” ini merupakan usaha penulis yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh derajat Strata 1 pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Sripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos, MPA. sebagai Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.SI sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik
5. Ibu Ermanovida, S.Sos. M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.



6. Seluruh dosen, staf, dan karyawan tata usaha (TU) fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sriwijaya kampus Indralaya
7. Ibu Zeta Indria Rini, SE, M.Si sebagai Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, dan Informasi beserta jajaran stafnya yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian guna menyusun skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2019 kampus Indralaya.
9. Seluruh kerabat dan teman penulis yang mendukung proses pembuatan Skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan usulan penelitian hingga selesai.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan laporan ini dalam mencapai kesempurnaan. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Indralaya, 06 April 2023

Anggrek Dara Ayu

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Konsep Kualitas .....	10
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.1.3 Izin Praktek Bidan.....	25
2.1.4 Teori yang digunakan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2 Definisi Konsep .....	36
3.3 Fokus penelitian.....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.5 Informan penelitian .....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	41

3.7	Teknik Analisis Data .....	42
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	44
3.9	Jadwal Penelitian .....	44
3.10	Sistematika Penulisan .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>46</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Instansi .....</b>	<b>46</b>
4.1.1	Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir .....	46
4.1.2	Letak geografis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir .....	47
4.1.3	Visi Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir .....	48
4.2	Deskripsi Informan Penelitian.....	62
4.3	Hasil Penelitian.....	63
4.3.1	Tangible (berwujud).....	63
4.3.2	Reliability (kehandalan) .....	74
4.3.3	<i>Assurance</i> (jaminan).....	78
4.3.4	<i>Responsive</i> (ketanggapan).....	85
4.3.5	<i>Emphaty</i> (empati) .....	90
4.4	Pembahasan .....	101
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>104</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pemohon (Bidan) Kabupaten Ogan Ilir 2018– 2022.....	4
Tabel 2.1 Dimensi Pelayanan Publik.....	15
Tabel 2.2 Izin Praktek Bidan .....	20
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	38
Tabel 3.2 Tabel Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2022 Kabupaten Ogan Ilir 2022 .....	47
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana.....	55
Tabel 4.3 Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.....	56
Tabel 4.4 Informan Wawancara .....	62
Tabel 4.5 Matriks Hasil Penelitian .....	97



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Prosedur Pelayanan Pemberian Izin Praktek Bidan Melalui .....	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.1	Analisis Data Model Interaktif Menurut Miles dan Huberman.....	42
Gambar 4.1	Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir .....	46
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir.....	61
Gambar 4.3	Tangible (berwujud) .....	64
Gambar 4.4	Petugas Pelayanan .....	64
Gambar 4.5	Ruang Tunggu .....	65
Gambar 4.6	Ruang Tunggu .....	66
Gambar 4.7	Ruang Bermain dan Ibu Menyusui .....	66
Gambar 4.8	Toilet.....	67
Gambar 4.9	Daftar Perizinan dan Non Perizinan .....	68
Gambar 4.10	SOP Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan .....	69
Gambar 4.11	Peraturan Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.....	70
Gambar 4.12	Meja Informasi .....	71
Gambar 4.13	Tempat Pelayanan.....	72
Gambar 4.14	Meja Pegawai .....	73
Gambar 4.15	Layanan Kursi Roda .....	73
Gambar 4.16	Reability.....	75
Gambar 4.17	Standar Operasional Pelayanan DPMPTSP .....	76
Gambar 4. 18	Pengetahuan staf dalam mengoperasikan website.....	77
Gambar 4.19	Assurance.....	79
Gambar 4.20	Pegawai Pelayanan .....	79
Gambar 4.21	Kegiatan Pelayanan .....	80
Gambar 4.22	Meja Pelayanan.....	82
Gambar 4.23	Jaminan Waktu Pelayanan.....	83
Gambar 4.24	Jaminan Biaya dan Legalitas .....	84
Gambar 4.25	Responsive.....	85
Gambar 4.26	Petugas Frontliner.....	86
Gambar 4.27	Jangka Waktu Penyelesaian.....	87

Gambar 4.28 Layanan Pengaduan.....	88
Gambar 4.29 Layanan Pengaduan.....	89
Gambar 4.30 Kotak Masukan.....	89
Gambar 4.31 Empati.....	91
Gambar 4.32 Banner stop pungli DPMPTSP Ogan Ilir .....	91
Gambar 4.33 Akses Informasi secara langsung dan tidak langsung .....	92
Gambar 4.34 Akses Informasi secara langsung dan tidak langsung .....	93
Gambar 4.35 Kuesioner pelayanan.....	94
Gambar 4.36 Isi Peraturan Evaluasi Pelayanan.....	94

## DAFTAR SINGKATAN

<b>DPMPTSP</b>	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>OI</b>	: Ogan Ilir
<b>SIPB</b>	: Surat Izin Praktek Bidan
<b>PP</b>	: Peraturan Pemerintah
<b>PERDA</b>	: Peraturan Daerah
<b>PERBUP</b>	: Peraturan Bupati
<b>KEP MENKES</b>	: Keputusan Menteri Kesehatan
<b>SOP</b>	: Standar Operasional Pelayanan
<b>MPP</b>	: Mall Pelayanan Publik
<b>UU</b>	: Undang- Undang

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Dosen Pembimbing.....	109
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Seminar Proposal .....	110
Lampiran 3 Lembar Revisi Seminar Proposal.....	111
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian .....	112
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi .....	113
Lampiran 6 Pedoman Wawancara .....	114
Lampiran 7 Pedoman Observasi.....	116
Lampiran 8 Pedoman Dokumentasi .....	117
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara .....	118
Lampiran 10 Surat Keputusan DPMPTSP Ogan Ilir.....	121



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (Hardiansyah,2018), kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik.

Variabel dimaksud adalah (Sinambela,2011):

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- e. Resources yang tersedia dalam bentuk kegiatan pelayanan
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur

pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Sinambela,2011).

Kualitas menurut Fandy tjiptono (1995) Kesesuaian dengan persyaratan, Kecocokan untuk pemakaian, Perbaikan berkelanjutan, Bebas dari kerusakan atau cacat, Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, Melakukan segala sesuatu secara benar, Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain Ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Aksi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan, Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruangan ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan, sehingga menjadi salah satu hal utama yang menjadi sorotan, yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah yang dimana pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Dengan adanya tuntutan-tuntutan dari bidan untuk mendapatkan pelayanan yang prima, pemerintah mengupayakan pelayanan yang baik dan maksimal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang prima harus diwujudkan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan, baik dalam pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten dan kota. Menurut Miftah Thoha (1994), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik.

Berdasarkan Peraturan Bupati (PERBUP) Ogan Ilir No 24 Tahun 2020 tentang Pelimpahan wewenang dan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala DPMPTSP Ogan Ilir, menurut peraturan tersebut dijelaskan bahwa dalam melaksanakan wewenangnya DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir diwajibkan untuk berkoordinasi dengan OPD terkait dimana DPMPTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada OPD terkait.

Dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 menyatakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Tujuan pokok yang ingin diperoleh, guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik secara transparan baik dari sisi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh. Layanan terpadu merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dari hal ini prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan merupakan hal-hal yang ingin ditonjolkan dalam pelaksanaannya. Sebagai sebuah lembaga yang bersinggungan langsung dengan masyarakat kebutuhan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan integritas tinggi serta mampu merespons permintaan masyarakat secara cepat, tepat dan akurat merupakan keniscayaan.

Tujuan pokok yang ingin diperoleh, guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik secara transparan baik dari sisi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh. Layanan terpadu merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dari hal ini prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan merupakan hal-hal yang ingin ditonjolkan dalam pelaksanaannya. Sebagai sebuah lembaga yang bersinggungan langsung dengan

masyarakat kebutuhan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan integritas tinggi serta mampu merespons permintaan masyarakat secara cepat, tepat dan akurat merupakan keniscayaan.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ogan Ilir (DPMPTSP OI) merupakan Instansi pemerintah yang mengurus masalah perizinan dan penanaman modal. Terdapat 48 pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan di DPMPTSP OI, dari 48 pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan tersebut, semuanya tidak dipungut biaya kecuali Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

**Tabel 1.1** Data Jumlah Pemohon (Bidan) Kabupaten Ogan Ilir 2018– 2022

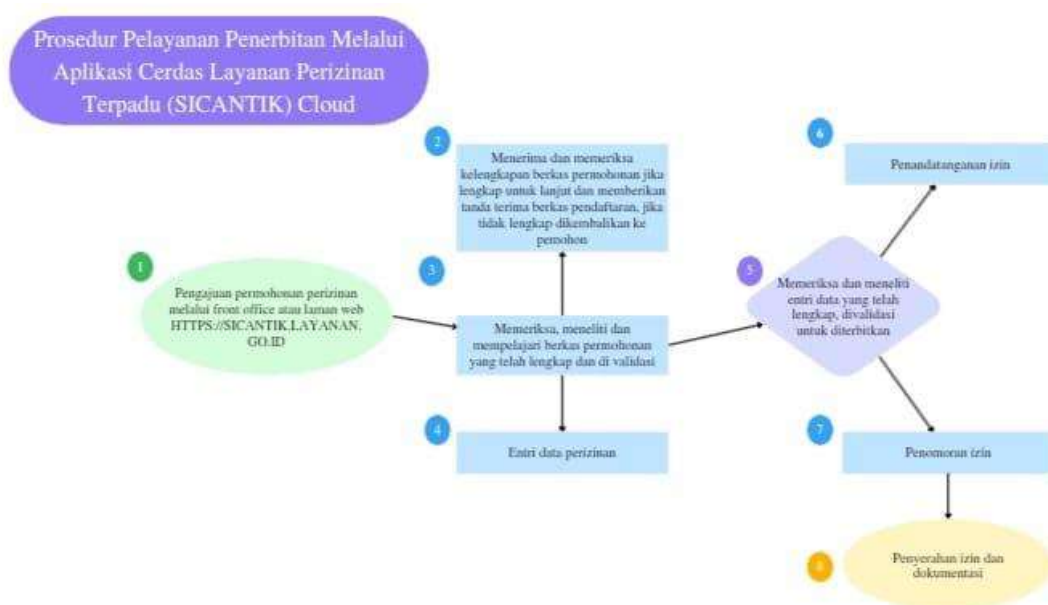
Tahun	Jumlah Pemohon (Bidan)
2018 (November & Desember)	5
2019	422
2020	250
2021	144
2022	302

Dalam pelaksanaan pemberian izin praktek bidan tersebut, Jika dilihat dari data diatas maka mulai dari tahun 2018-2022 jumlah pemohon (bidan) yang ingin mengajukan izin praktek bidan menunjukkan adanya penurunan dan kenaikan yang signifikan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya banyak pemohon (bidan) yang ingin mengajukan SIPB di DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir sedikit terhambat yang mana syarat-syaratnya belum lengkap harus dikembalikan lagi. Dikarenakan minimnya informasi untuk mengurus surat izin praktek bidan, seperti ijazah yang belum di legalisir dan cap basah, Surat Tanda Registrasi (STR) dan surat rekomendasi dari dinas kesehatan. Tentu hal ini bertolak belakang dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh (Parasuraman,1988:23) bahwa kualitas pelayan adalah refleksi persepsi evaluatif



konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu, kualitas pelayanan di lihat dari tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Maka faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan mampu diberikan oleh pihak perusahaan serta mampu memenuhi kebutuhan konsumen atas jasa perusahaan.

**Gambar 1.1** *Prosedur Pelayanan Pemberian Izin Praktek Bidan Melalui Aplikasi Sicantik*



Sumber: DPMSPTSP Ogan Ilir

Adapun persyaratan perizinan untuk izin praktek bidan ialah sebagai berikut:

1. Surat permohonan
2. Fotokopi KTP
3. Fotokopi KTP STR
4. Fotokopi ijazah bidan
5. Fotokopi izin bidan yang dilegalisir
6. Surat sertifikasi uji kompetensi
7. Surat keterangan dokter pengawas

8. Surat rekomendasi dari organisasi profesi asli
9. Surat keterangan badan sehat
10. Pas foto 4x6 (2lembar) 3x4 (1 lembar)
11. Bagi bidan praktek swasta (BPS) surat rekomendasi dari bidan penanggung jawab wilayah setempat (materai)
12. SK pangkat terakhir di fasyankes/surat keterangan dari pimpinan tentang tanggal mulai bekerja/SK pegawai cap basah
13. Bila ASN aktif melampirkan ASN pangkat terakhir keterangan bekerja (unit/instansi bekerja) di fasyankes milik pemerintah
14. Fotokopi KTP izin Operasional fasyankes tempat bekerja
15. Fotokopi KTP SIP yang lama bila mau memperpanjang atau fotokopi KTP SIP yang kesatu bila ingin membuat permohonan surat izin kedua
16. Rekomendasi dari penanggung jawab wilayah setempat kepala puskesmas dan bidang koordinasi setempat
17. Survei study kelayakan oleh tim teknis
18. Membuat propisi tempat praktek (kecuali SIP bidan puskesmas dan bidan desa)
19. Surat persyaratan memiliki tempat kerja difasilitasi pelayanan kesehatan atau tempat praktek

Saat ini masalah pembuatan izin praktek bidan terkendala pada tim teknis, selain itu minimnya informasi untuk mengurus surat izin praktek bidan, seperti ijazah yang belum di legalisir dan cap basah, Surat Tanda Registrasi (STR) dan surat rekomendasi dari dinas terkait sehingga masyarakat yang ingin mengurus SIPB sedikit terhambat. Sistem pelayanan perizinan di Kabupaten Ogan Ilir dalam proses pemberian izinnya membutuhkan waktu 4-5 hari kerja tergantung kebutuhan izin yang sedang diproses.

Tentunya dalam mengajukan izin praktek bidan ini memerlukan waktu yang cukup lama sehingga dapat dikatakan proses pelayanan perizinan tidak efisien yang membuat proses pemberian izin praktek bidan menjadi terhambat. Dalam rangka mengatasi tantangan yang ada di daerah tersebut, maka harus di dukung oleh kemampuan pemerintah daerah, yaitu kemampuan dalam mewujudkan manajemen pelayanan publik yang prima, diantaranya dalam hal pelayanan perizinan.

Dari observasi awal yang dilakukan, ditemukan beberapa masalah pada saat pelayanan pemberian izin praktek bidan, yakni dalam pengurusan pemberian izin praktek bidan, masyarakat yang ingin mengurus surat izin praktek terlebih dahulu tetap harus ke Dinas Kesehatan untuk memohon surat rekomendasi, dan pemeriksaan berkas-berkas nya, dikarenakan belum ada tim teknis di DPMPTSP sehingga menyulitkan para bidan untuk bolak balik ke Dinas kesehatan lalu ke Dinas Penanaman Modal lagi untuk mengurus Surat Izin Praktek Bidan (SIPB). Selain itu, Surat Tanda Registrasi (STR), ijazah yang belum dicap basah dan legalisir.

Dalam melaksanakan manajemen pelayanan yang prima, pemerintah sudah memiliki dasar aturan yaitu Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Namun dalam menerapkan pelayanan yang prima, maka diperlukan pembandingan dan patokan faktor dalam menganalisis suatu permasalahan. Ada beberapa penilaian atau faktor dari sebuah pelayanan sudah dinilai prima yaitu, berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (Parasuraman et al., 1988)

Dari pembandingan penelitian terdahulu, Harsono (Harsono, 2019) memfokuskan penelitian dengan menggunakan 3 aspek, Aspek kualitas pelayanan, Aspek Sumberdaya manusia, dan Aspek sarana dan prasarana. Berbeda dengan Setyaningsih (Setyaningsih, 2013) dan Ashariyah & Suranto (Ashariyah & Suranto, 2017), fokus penelitian mereka pada kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan dari pengguna layanan dari instansi yang

berbeda. Disisi lain, Puspitasari & Bendesa (Puspitasari & Bendesa, 2016) memfokuskan penelitiannya Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi dalam pelayanan pemberian izin praktek bidan, diantaranya: masih banyaknya masyarakat yang ingin mengurus izin praktek bidan terlebih dahulu ke Kantor Dinas kesehatan untuk memohon surat rekomendasi, padahal segala koordinasi layanan administratif yang dimulai dari tahap pendaftaran, tahap penerbitan dokumen izin dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu jadi dapat dikatakan adanya ketidakjelasan persyaratan masih dirasakan oleh beberapa bidan, sehingga memakan waktu dan biaya untuk bolak balik. Berdasarkan uraian permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Praktek Bidan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ogan Ilir”?

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang akan dikaji oleh penulis yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Praktek Bidan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Praktek Bidan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat membantu perkembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya konsentrasi Manajemen

Sektor Publik dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik ingin meneliti dalam bidang penelitian yang sama.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Ashariyah, N., & Suranto, S. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(5), 468–475.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Fikria. (2016). Permohonan Surat Izin Praktik Bidan (SIPB) Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 1464/Menkes/Per/X/2010 Tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan Di Kabupaten Brebes. *Jurnal Idea Hukum Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman*, 2(2).
- Gaspersz, V. (2001). *Total quality management*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1997). *Introduction to total quality: Quality management for production, processing, and services*. Prentice Hall.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- Hayaza, Y. T. (2014). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas surabaya utara. *Calyptra*, 2(2), 1–13.
- Hendrawan, H., Rakhmat, R., & Nara, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 162–176.
- Kotler, M. (2005). *Neighborhood government: The local foundations of political life*.

Lexington Books.

- Lumban Raja, E., & Oktamianti, P. (2022). Analisis Kebijakan Perizinan Tenaga Bidan Praktik Mandiri Di Provinsi DKI Jakarta : Sebuah Tjauan Naratif. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1), 15.
- Mansyur, S. (2013). Efektifitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Jural Academica FISIP Untad*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: UI press.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurlinawati, I., Rosita, & Sumiarsih, M. (2020). Mutu Tenaga Kesehatan Di Puskesmas : Analisis Data RISNAKES 2017. *Jurnal Kajian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat*, 1(1), 9.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing*.  
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1).
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*.
- Rukayat, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik

(E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Sriwijaya*.

Setyaningsih, I. (2013). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan pendekatan lean servperf (Lean Service dan Service Performance)(Studi kasus rumah sakit X). *Spektrum Industri*, 11(2), 133.

Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa Edisi Ketiga. *ANDI: Yogyakarta*.