

ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENGURUSAN SURAT IZIN PRAKTEK DOKTER DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKANBARU

Oleh

Inda Ayu Nengsih dan Herman

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the Analysis of Procedure of Medical Doctor Practice Permit Management Service at One Stop Service and One Stop Service (DPMPTSP) City Pekanbaru. Assessment indicators used include service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, employee competence. Research method used is quantitative method. This method can be categorized as descriptive research that prioritize the list of kusioner as a means of collecting data and data collected with this tool then used as the main raw material to analyze the empirical condition of the objectivity of the existence of research objectives at the condition of the researcher. The location of this research at the Department of Investment and Integrated Pستان One Door (DPMPTSP) Pekanbaru. For physician licensed field officers use census techniques and for doctors who administer licensing practice using purposive sampling samples. Based on this analytical technique, the research evaluates and concludes that the Analysis of Procedure of Doctor's Practice Document Management Service at One Stop Service and One Stop Service (DPMPTSP) Pekanbaru in serving the doctor is at good enough assessment interval. Recommendations that need to be considered especially with respect to Analysis of Service Procedures that must be optimized again to improve employee performance and time of completion of the doctor's licensing practice so that doctors - doctors feel satisfied with the performance of employees.

Keywords: Procedures, Services, Letters of Practice Doctor

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Prosedur Pelayanan pengurusan Surat Izin Praktek Dokter Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai. metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Metode ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif yaitu memprioritaskan daftar kusioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektifitas keberadaan tujuan penelitian pada kondisi peneliti. Adapun lokasi penelitian ini di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru. Untuk pegawai bidang izin praktek dokter menggunakan teknik sensus dan untuk dokter yang mengurus surat izin praktek menggunakan sampel purposive sampling. Berdasarkan teknik analisis ini penelitian menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru dalam melayani dokter berada pada interval penilaian cukup baik. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkenaan dengan Analisis Prosedur Pelayanan yang harus di optimalkan lagi untuk meningkatkan kinerja pegawai dan waktu penyelesaian surat izin praktek dokter agar dokter – dokter merasa puas terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : Prosedur, Pelayanan, Surat Izin Praktek Dokter

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembuatan standar pelayanan minimal bidang kesehatan dijelaskan dalam PermenPANRB nomor 15/2014 tentang pedoman standar pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan tersebut merupakan standar pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan, muatan yang sekurang – kurangnya harus ada dalam standar pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sasaran dan prasarana serta Kompetensi Pegawai.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. PermenPANRB tentang Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin

banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

Awalnya dinas atau instansi yang mengurus tentang perizinan bernama BPT (Badan Pelayanan Terpadu. Lalu berganti nama BPTPM (Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal) karena menggabungkan 2 instansi. Dan di tahun 2017 awal berganti menjadi DPMPTSP (Dinas Pelayanan Modal dan Penanaman Modal Terpadu satu Pintu) Pekanbaru. Nama tersebut diganti karena peraturan presiden yang di atur dalam perda kota Pekanbaru no 09 tahun 2016.

Di Dinas tersebut terdapat 68 jenis pelayanan. Dari 68 jenis pelayanan terbagi 2 kelompok yaitu Jenis Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan. Pelayanan Surat Izin Praktek Dokter termasuk kedalam Kelompok Pelayanan Perizinan Non Perizinan.

Adapun jenis pelayanan surat izin praktek dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yaitu :

1. Izin Praktek Dokter Umum
2. Izin Praktek Dokter Spesialis
3. Izin Praktek Dokter Gigi

Adapun syarat – syarat untuk mengurus Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru Yaitu :

1. Surat Permohonan izin praktik kepada DPMPTSP
2. Foto copy surat tanda registrasi dokter yang diterbitkan dan

dilegalisir asli konsil Kedokteran Indonesia yang masih berlaku

3. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik atau surat keterangan dari sarana pelayanan kesehatan sebagai tempat praktik
4. Surat rekomendasi dari organisasi profesi, sesuai praktik
5. Pas foto berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 (tiga) lembar dan 3x4 2 (dua) lembar
6. Surat izin dari pimpinan instansi/sarana pelayanan kesehatan dimana dokter dimaksud bekerja (khusus bagi dokter yang bekerja disarana pelayanan kesehatan pemerintah atau sarana pelayanan kesehatan yang ditunjuk pemerintah)
7. Foto copy KTP Pekanbaru
8. Rekomendasi dari Dinas Kesehatan

Adapun bidang – bidang yang mengurus surat izin praktek dokter di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yaitu:

1. Bidang pelayanan perizinan dan non perizinan
2. Seksi pelayanan informasi dan pengaduan
3. Seksi pelayanan perizinan Seksi pelayanan non perizinan

Berdasarkan SOP di atas dapat diketahui bahwa pengurusan Surat Izin Praktek Dokter hanya membutuhkan 2 hari kerja. Tetapi kenyataan pengurusan tersebut melebihi waktu yang ditetapkan. Dokter berharap agar pengurusan izin praktek dokter dapat lebih efektif dan tidak adanya prokrastinasi (penundaan) dalam menyelesaikan surat izin praktek dokter. Sehingga tidak memakan waktu yang lama. Namaun pada kenyataannya sering dijumpai penundaan atau keterlambatan penyelesaian pengurusan izin praktek dokter di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

(DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Maka penulis menemukan fenomena yaitu :

1. Pelayanan aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru terutama dalam pembuatan surat izin praktek dokter standar penetapan hanya 2 hari kerja (persyaratan lengkap). Berdasarkan hasil survey kelapangan masyarakat yang beranggapan pembuatan surat izin praktek dokter ini memakan waktu 14 hari kerja sampai 60 hari kerja. Hal ini berdasarkan hasil observasi lapangan pada 50 dokter di Kota Pekanbaru.
2. Dilihat dari alur pelayanan surat izin praktek dokter Kota Pekanbaru, yang terdapat di SOP prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter terkesan sulit sehingga kebanyakan dokter yang kurang paham.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimanakah Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”

Tujuan dan kegunaan penelitian

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan oleh penulis, maka penelitian ini bertujuan Untuk ”Mengetahui dan Menganalisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan teoritis dari naskah usulan penelitian ini diharapkan dapat di catat sebagai salah satu karya ilmiah yang turut mendukung perkembangan ilmu administrasi publik di kalangan pemerintahan.
2. Kegunaan akademis naskah usulan penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh penulis berikutnya, minimal sebagai alternatif sumber data sekunder atau pun sebagai bahan komperatif dalam mendukung kesempurnaan materi naskah karya ilmiah yang di tulis.
3. Kegunaan praktis naskah usulan penelitian ini diharapkan pula minimal dapat dipergunakan oleh karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan efektifitas dari pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

STUDI KEPUSTAKAAN

Konsep Administrasi

Administrasi menurut Zulkifli (2009; 8) adalah mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia di dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Administrasi menurut Sondang P. Siagian (2008) adalah didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Konsep Organisasi

Organisasi menurut Malayu Hasibuan (2001) adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja. Ada pun unsur – unsur organisasinya yaitu :

1. Manusia, artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang dipinpin.
2. Tempat kedudukannya, artinya organisasi baru ada, jika ada tempat kedudukannya.
3. Tujuan, artinya organisasi baru ada jika ada tujuan yang ingin dicapai
4. Pekerjaan, artinya organisasi itu baru ada, jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan serta adanya pembagian pekerjaan
5. Strukturnya, artinya organisasi itu baru ada, jika ada hubungan dan kerja kerja sama antara manusia yang satu dengan yang lainnya
6. Teknologi, artinya organisasi itu baru ada jika terdapat unsur teknis
7. Lingkungan, artinya organisasi itu baru ada, jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerja sama sosial

Organisasi menurut Chestel I. Barnard (dalam Malayu, 2001; 121) adalah suatu sistem kerja sama yang terkoordinasi secara sadar dan dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Konsep Manajemen

Menurut Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya secara efektif

dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli 2014 : 17) manajemen merupakan proses merencanakan, menorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Menurut Moenir (2010; 12) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005 : 5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan

yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Operasional Variabel

Tabel 1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian	Skala
Pelayanan adalah kegiatan yang di lakukan oleh sese- orang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem,	Analisis Prosedur Pelayanan	1. Prosedur Pelayanan	a. Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan izin praktek dokter b. Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat c. Persyaratan yang tidak membebani masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Konsep Prosedur

Prosedur menurut M.Nafarin (2009 :9) adalah urut – urutan yang saling berkaitan dan dibentuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam..

Prosedur menurut Zaki Baridwan (2009 :30) adalah urutan – urutan pekerjaan kerani (clerial), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi – transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Ibrahim (2008 : 22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan. Dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pengukur kualitas pelayanan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011 : 52), mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Rensponsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir (2010 : 26)	2. Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan dengan cepat b. Waktu penyelesaian pengurusan izin praktek dokter yang tepat waktu c. Menyelesaikan pengurusan berdasarkan standar yang ditetapkan 	Baik Cukup Baik Kurang Baik
	3. Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesamaan harga yang diberikan b. Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan c. Kemudahan melakukan transaksi pembayaran 	Baik Cukup Baik Kurang Baik
	4. Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang sama pada semua masyarakat b. Pegawai terampil dalam melayani masyarakat 	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			c. Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
	5. Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu b. Kelengkapan peralatan Sarana c. Kebersihan ruang kerja 	Baik Cukup Baik Kurang Baik
	6. Kompetensi Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan yang diberikan pegawai b. Keterampilan dalam memberikan informasi c. Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai 	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi Penulis, 2017

Teknik Pengukuran

Baik : Apabila hasil indikator dalam pengurusan prosedur pengurusan izin praktek dokter di dinas penanaman

modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan persentase pencapaian keberhasilan berkisar 67 – 100%

Cukup baik : Apabila hasil indikator dalam dalam pengurusan prosedur pengurusan izin praktek dokter di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan persentase pencapaian keberhasilan berkisar 34 – 66%

Kurang baik : Apabila hanya satu atau pun tidak satu pun indikator variabel berada pada kategori baik atau tanggapan responden berada pada persentase 1 – 34%

Metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka. Alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara wawancara, angket (kuesioner) dan observasi untuk mengumpulkan data. Data dan informasi yang diperoleh dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjelaskan analisis prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Karena merupakan yang bertugas, memiliki wewenang dan kewajiban untuk mengeluarkan izin dan menetapkan program kerja dalam Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Alasan utama pemilihan lokasi penelitian ditujukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru tersebut adalah karena instansi ini merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam penyelenggaraan perizinan.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Didalam penelitian ini penulis menggunakan tipe survey deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Borg and Gall tipe survey di gunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti tetap melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan wawancara terstruktur, serta mengedarkan kuesioner (Sugiyono, 2011;6).

Populasi dan Sampel

Tabel 2 : Populasi dan Sampel Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekabaru

No	Nama Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Bidang Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter	1	1	100%
2	Pegawai Bidang Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter	11	11	100%
3	Dokter yang Mengurus Surat izin praktek	691	50	7%
Jumlah		703	62	

Sumber data : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekabaru

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan informasi, data dan lain sebagainya mengenai analisis prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.
2. Kusioner / angket, yaitu data yang diperoleh melalui pertanyaan yang akan dijawab oleh para responden yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif dari responden dengan cara membuat beberapa pertanyaan dan alternatif jawaban untuk dijawab sesuai dengan keadaan dan pengetahuan responden.
3. Wawancara, yaitu suatu pengumpulan data dengan cara mewawancarai guna melengkapi data

yang diperoleh dari observasi dan kusioner yang meliputi analisis prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

4. Teknik Dokumentasi, yakni pengumpulan data berupa dokumen penelitian yang berkaitan dengan prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

1. Prosedur Pelayanan

Tabel 3 : Tanggapan Responden Kepala Bidang Dan Pegawai Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan surat izin praktek dokter	8 (67%)	4 (33%)	-	12
2	Persyaratan administrasi dapat dipahami dokter	8 (67%)	4 (33%)	-	12
3	Persyaratan pengurusan membebani dokter	8 (67%)	4 (33%)	-	12
Jumlah		24	12	0	36
Rata-rata		8	4	0	12
Persentase		67%	33%		100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2017

Dari table di atas dapat diketahui bahwa untuk indikator Prosedur Pelayanan diperoleh tanggapan

responden kepala bidang dan pegawai yang menjawab baik ada 8 orang dengan presentase 67%, sedangkan

yang menjawab cukup baik ada 4 orang dengan persentase 33% dan kurang baik tidak ada. Maka secara keseluruhan untuk indikator prosedur pelayanan dari pegawai sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori *'baik'*. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan pegawai memberitahukan tata cara pengurusan izin praktek dokter dan pegawai menjawab baik sebanyak 8 orang dengan persentase 67% karna pegawai harus selalu memberitahukan tata cara pengurusan surat izin praktek dokter agar dokter mengerti alur SOPnya, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 4 orang dengan persentase 33% karna pegawai lupa memberitahukan tata cara pengurusan surat izin praktek dokter, dan yang menjawab kurang baik tidak ada. Untuk item pertanyaan

persyaratan administrasi dapat dipahami masyarakat, pegawai menjawab baik sebanyak 8 orang dengan persentase 67% karna pegawai bisa membuat dokter mengerti dengan persyaratan administrasi, sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang dengan persentase 33% karna pegawai belum bisa membuat dokter mengerti dengan persyaratan administrasi dan yang menjawab kurang baik tidak ada. Untuk item pertanyaan persyaratan pengurusan yang membebani masyarakat, pegawai menjawab baik sebanyak 8 orang dengan persentase 67% karna persyaratannya tidak banyak, sedangkan yang menjawab cukup baik 4 orang dengan persentase 33% karna persyaratannya membebani dokter dan yang menjawab kurang baik pegawai tidak ada.

Tabel 4 : Tanggapan Responden Dokter Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan surat izin praktek dokter	31 (62%)	13 (26%)	6 (12%)	50
2	Persyaratan administrasi dapat dipahami dokter	18 (36%)	23 (46%)	9 (18%)	50
3	Persyaratan pengurusan membebani dokter	15 (30%)	13 (26%)	22 (44%)	50
Jumlah		64	49	37	150
Rata – rata		21	17	12	50
Presentase		42%	34%	24%	100%

Sumber : Data Olahan 2017

Dari tabel dapat diketahui bahwa untuk indikator Prosedur Pelayanan diperoleh tanggapan responden dokter yang menjawab baik ada 21 orang dengan presentase 42%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 17 orang dengan presentase 34%, dan yang menjawab kurang baik ada 12 orang dengan presentase 24%. Maka secara

keseluruhan untuk indikator prosedur pelayanan dari dokter sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori *'baik'*. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan pegawai memberitahukan tata cara pengurusan izin praktek, dokter yang menjawab baik sebanyak 31 orang dengan presentase 62% karna

pegawai memberitahukan tata cara pengurusan surat izin praktek dokter, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 13 orang dengan persentase 26% karna pegawai tidak memberitahukan tata cara pengurusan surat izin praktek dokter ke semua dokter, sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 6 orang dengan persentase 12% karna pegawai tidak memberitahukan tata cara pengurusan surat izin praktek dokter ke dokter,. Untuk item pertanyaan persyaratan administrasi dapat di pahami dokter, dokter yang menjawab baik sebanyak 18 orang dengan presentase 36% karna persyaratan administrasi dapat dipahami oleh dokter, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 23 orang dengan persentase 46% karna persyaratan

administrasi sulit dipahami oleh dokter sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak 9 orang dengan persentase 18% karna persyaratan administrasi tidak dapat dipahami oleh dokter. Untuk item pertanyaan persyaratan pengurusan membebani dokter, dokter yang menjawab baik sebanyak 15 orang dengan presentase 30% karna dokter merasa tidak terbebani dengan persyaratan pengurusannya, cukup baik ada 13 orang dengan presentase 26% karna ada sebagian dokter yang merasa terbebani dengan persyaratan pengurusannya, dokter yang menjawab kurang baik sebanyak 22 orang dengan persentase 44% karna ada dokter yang merasa terbebani dengan persyaratan pengurusannya.

2. Waktu Penyelesaian

Tabel 5 : Tanggapan Responden Kepala Bidang Dan Pegawai Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	12 (100%)	-	-	12
2	perhatian pegawai dalam melayani dokter	10 (83%)	2 (17%)	-	12
3	keadilan pegawai dalam melayani dokter	7 (58%)	5 (42%)	-	12
Jumlah		29	7	0	36
Rata-rata		10	2	0	12
Persentase		83%	17%	0	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa untuk indikator Waktu Penyelesaian diperoleh tanggapan responden kepala bidang dan pegawai yang menjawab baik ada 10 orang dengan presentase 83%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 2 orang dengan persentase 17% dan kurang baik tidak ada. Maka secara keseluruhan

untuk indikator prosedur pelayanan dari pegawai sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori '*baik*'. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan pegawai memberi pelayanan dengan cepat dan pegawai menjawab baik sebanyak 12 orang dengan persentase 100% karna pegawai harus selalu menyelesaikan surat izin

praktek dokter dengan cepat, sedangkan yang menjawab cukup baik tidak ada, dan yang menjawab kurang baik tidak ada. Untuk item pertanyaan perhatian pegawai dalam melayani dokter, pegawai menjawab baik sebanyak 10 orang dengan persentase 83% karna pegawai harus memperhatikan dokter dalam melayani pengurusan surat izin praktek dokter, sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 17% karna sebagian pegawai kurang memperhatikan dokter

dalam melayani pengurusan surat izin praktek dokter, dan yang menjawab kurang baik tidak ada. Untuk item pertanyaan keadilan pegawai dalam melayani dokter, pegawai menjawab baik sebanyak 7 orang dengan persentase 58% karna pegawai selalu adil kepada semua dokter, sedangkan yang menjawab cukup baik 5 orang dengan persentase 42% karna ada sebagian pegawai kurang adil terhadap dokter dan yang menjawab kurang baik pegawai tidak ada.

Tabel 6 : Tanggapan Responden Dokter Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	7 (14%)	16 (32%)	27 (54%)	50
2	Perhatian pegawai dalam melayani dokter	10 (20%)	14 (28%)	26 (34%)	50
3	Keadilan pegawai dalam melayani dokter	24 (48%)	12 (3%)	14 (28%)	50
Jumlah		41	42	67	150
Rata-rata		14	14	22	50
Persentase		28%	28%	44%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dari tabel dapat diketahui bahwa untuk indikator Waktu Penyelesaian diperoleh tanggapan responden dokter yang menjawab baik ada 14 orang dengan presentase 28%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 14 orang dengan presentase 28%, dan yang menjawab kurang baik ada 22 orang dengan presentase 44%. Maka secara keseluruhan untuk indikator Waktu penyelesaian dari dokter sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori **'kurang baik'**. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat, dokter yang menjawab baik sebanyak 7 orang dengan presentase 14% karna ada

sebagian dokter yang dapat pelayanan dengan cepat, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 16 orang dengan persentase 32% karna ada dokter kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 27 orang dengan persentase 54% karna banyak dokter yang kurang puas dengan pelayanannya. Untuk item pertanyaan Perhatian pegawai dalam melayani dokter, dokter yang menjawab baik sebanyak 10 orang dengan presentase 20% karna sedikit dokter yang merasa di perhatikan dan yang menjawab cukup baik sebanyak 14 orang dengan persentase 28% karna ada beberapa dokter yang merasa diperhatikan saat dilayani sedangkan

yang menjawab kurang baik sebanyak 26 orang dengan persentase 34% karna banyak dokter yang merasa tidak diperhatikan. Untuk item pertanyaan Keadilan pegawai dalam melayani dokter, dokter yang menjawab baik sebanyak 24 orang dengan presentase 48% karna dokter merasa adil saat

dilayani, cukup baik ada 12 orang dengan presentase 24% karna ada dokter yang merasa cukup adil saat dilayani , sedangkan dokter yang menjawab kurang baik sebanyak 14 orang dengan persentase 28% karna dokter merasa tidak adil saat dilayani.

3. Biaya Pelayanan

Tabel 7 : Tanggapan Responden Kepala Bidang Dan Pegawai Mengenai Indikator Biaya Pelayanan Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesamaan harga pada semua dokter	12 (100%)	-	-	12
2	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	12 (100%)	-	-	12
3	Menyelesaikan pengurusan berdasarkan standar	12 (100%)	-	-	12
Jumlah		36	0	0	36
Rata-rata		12	0	0	12
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden kepala bidang dan pegawai mengenai indikator biaya pelayanan dalam analisis prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota

Pekanbaru dalam kategori “baik” adalah sebanyak 12 orang dengan persentase 100% dari jumlah responden. Karna pengurusan surat izin praktek dokter di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru tidak di pungut biaya.

Tabel 8 : Tanggapan Responden Dokter Mengenai Indikator Biaya Pelayanan Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesamaan harga pada semua dokter	43 (86%)	5 (10%)	2 (4%)	50
2	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	42 (84%)	2 (4%)	6 (12%)	50
3	Menyelesaikan pengurusan berdasarkan standar	31 (62%)	14 (28%)	5 (10%)	50

Jumlah	116	21	13	150
Rata-rata	39	7	4	50
Persentase	78%	14%	8%	100%

Dari tabel dapat diketahui bahwa untuk indikator Biaya Pelayanan diperoleh tanggapan responden dokter yang menjawab baik ada 39 orang dengan presentase 78%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 7 orang dengan presentase 14%, dan yang menjawab kurang baik ada 4 orang dengan presentase 8%. Maka secara keseluruhan untuk indikator Biaya Pelayanan dari dokter sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori *'baik'*. Hal ini dikarenakan pada item Kesamaan harga pada semua dokter, dokter yang menjawab baik sebanyak 43 orang dengan presentase 86% karna pegawai memberikan harga yang sama kepada dokter, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 5 orang dengan persentase 10% karna dokter merasa cukup sama semua harga, sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang dengan persentase 4% karna ada dokter yang merasa dirugikan. Untuk item pertanyaan Harga sesuai dengan

standar yang ditetapkan, dokter yang menjawab baik sebanyak 42 orang dengan presentase 84% karna tidak adanya biaya, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 4% karna ada dokter yang merasa cukup baik dengan kesamaan harga, sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 6 orang dengan persentase 12% karna ada dokter yang merasa dirugikan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Untuk item Menyelesaikan pengurusan berdasarkan standar, dokter yang menjawab baik sebanyak 31 orang dengan presentase 62% karna dokter merasa bahwa pengurusan berdasarkan SOP yang ada, cukup baik ada 14 orang dengan presentase 28% karna dokter merasa cukup baik dengan pengurusan berdasarkan SOP, dokter yang menjawab kurang baik sebanyak 5 orang dengan persentase 10% karna dokter kurang puas dengan pengurusan berdasarkan SOP.

4. Produk Pelayanan

Tabel 9 : Tanggapan Responden Kepala Bidang Dan Pegawai Mengenai Indikator Produk Pelayanan Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memberikan pelayanan yang sama pada semua dokter	12 (100%)	-	-	12
2	Pegawai terampil dalam melayani dokter	12 (100%)	-	-	12
3	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada dokter	12 (100%)	-	-	12
Jumlah		36	0	0	36
Rata-rata		12	0	0	12
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden kepala bidang dan pegawai mengenai indikator produk pelayanan dalam analisis prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam kategori “baik” adalah sebanyak 12 orang dengan persentase 100% dari jumlah responden.

Tabel 10 : Tanggapan Responden Dokter Mengenai Indikator Produk Pelayanan Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memberikan pelayanan yang sama pada semua dokter	15 (30%)	29 (58%)	6 (12%)	50
2	Pegawai terampil dalam melayani dokter	7 (14%)	34 (68%)	9 (18%)	50
3	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada dokter	11 (26%)	21 (42%)	18 (36%)	50
Jumlah		33	84	33	150
Rata-rata		11	28	11	50
Persentase		22%	56%	22%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dari tabel dapat diketahui bahwa untuk indikator Produk Pelayanan diperoleh tanggapan responden dokter yang menjawab baik ada 11 orang dengan presentase 22%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 28 orang dengan presentase 56%, dan yang menjawab kurang baik ada 11 orang dengan presentase 22%. Maka secara keseluruhan untuk indikator Produk Pelayanan dari dokter sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori ‘*cukup baik*’. Hal ini dikarenakan pada item Pegawai memberikan pelayanan yang sama pada semua dokter, dokter yang menjawab baik sebanyak 15 orang dengan presentase 30% karna dokter merasa pelayanan yang diberikan pegawai sama kesemua dokter, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 29 orang dengan persentase 38% karna beberapa dokter merasa pelayanan yang diberikan berbeda dengan dokter yang

lain, sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 6 orang dengan persentase 12% karna ada beberapa dokter yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk item pertanyaan Pegawai terampil dalam melayani dokter, dokter yang menjawab baik sebanyak 7 orang dengan presentase 14% karna ada beberapa pegawai yang terampil dalam melayani, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 34 orang dengan persentase 68% karna ada pegawai yang kurang terampil dalam melayani, sedangkan yang menjawab Kurang baik sebanyak 9 orang dengan persentase 18% karna banyak pegawai yang kurang terampil dalam melayani. Untuk item Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada dokter, dokter yang menjawab baik sebanyak 11 orang dengan presentase 30% karna ada pegawai yang teliti terhadap berkas dokter, cukup baik ada 21 orang dengan

presentase 42% karna ada pegawai yang kurang teliti terhadap berkas - berkas dokter, dokter yang menjawab kurang

baik sebanyak 18 orang dengan persentase 36% karna ada pegawai yang tidak teliti.

5. Sarana Dan Prasarana

Tabel 11 : Tanggapan Responden Kepala Bidang Dan Pegawai Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	12 (100%)	-	-	12
2	Kelengkapan peralatan sarana	12 (100%)	-	-	12
3	Kebersihan ruang kerja pegawai dalam rangka menunjang pelayanan	12 (100%)	-	-	12
Jumlah		36	0	0	36
Rata-rata		12	0	0	12
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden kepala bidang dan pegawai mengenai indikator sarana dan prasarana dalam analisis prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam kategori “baik” adalah sebanyak 12 orang dengan persentase 100% dari jumlah responden.

Tabel 12 : Tanggapan Responden Dokter Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	30 (60%)	20 (40%)	-	50
2	Kelengkapan peralatan sarana	37 (74%)	13 (26%)	-	50
3	Kebersihan ruang kerja pegawai dalam rangka menunjang pelayanan	37 (74%)	11 (22%)	2 (4%)	50
Jumlah		104	44	2	150
Rata-rata		35	14	1	50
Persentase		70%	28%	2%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dari tabel dapat diketahui bahwa untuk indikator Sarana dan prasarana diperoleh tanggapan responden dokter yang menjawab baik ada 35 orang dengan presentase 70%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 14 orang dengan presentase 28%, dan yang menjawab kurang baik ada 1 orang dengan presentase 2%. Maka secara keseluruhan untuk indikator Produk Pelayanan dari dokter sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori *'baik'*. Hal ini dikarenakan pada item Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, dokter yang menjawab baik sebanyak 30 orang dengan presentase 60% karna di DPMPTSP Kota Pekanbaru ruang tunggu nya bersih dan nyaman, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 20 orang dengan persentase 40% karna ada dokter yang mendapati sampah dan tidak nyaman

saat menunggu, sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada. Untuk item pertanyaan Kelengkapan peralatan sarana, dokter yang menjawab baik sebanyak 37 orang dengan presentase 74% karna sudah lengkap dan adanya nomor antrian, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 13 orang dengan persentase 26% karna ada dokter yang merasa sarananya kurang lengkap, sedangkan yang menjawab Kurang baik tidak ada. Untuk item Kebersihan ruang kerja pegawai dalam rangka menunjang pelayanan, dokter yang menjawab baik sebanyak 37 orang dengan presentase 74% karna ruang kerja karyawannya memang bersih, cukup baik ada 11 orang dengan presentase 22% karna ada pegawai yang meletakkan sampah pada mejanya, dokter yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang dengan persentase 4% karna ada dokter yang melihat ruang kerjanya tidak bersih.

6. Kompetensi Pegawai

Tabel 13: Tanggapan Responden Kepala Bidang Dan Pegawai Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memberikan kenyamanan yang baik	10 (83%)	2 (17%)	-	12
2	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	10 (83%)	2 (17%)	-	12
3	Pegawai memiliki pengetahuan yang luas	7 (58%)	5 (42%)	-	12
Jumlah		27	9	0	36
Rata-rata		9	3	0	12
Persentase		75%	25%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa untuk indikator Kompetensi Pegawai diperoleh tanggapan responden kepala bidang dan

pegawai yang menjawab baik ada 10 orang dengan presentase 83%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 2 orang dengan persentase 17% dan

kurang baik tidak ada. Maka secara keseluruhan untuk indikator prosedur pelayanan dari pegawai sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori **'baik'**. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan pegawai memberi kenyamanan yang baik dan pegawai menjawab baik sebanyak 10 orang dengan persentase 83% karna pegawai harus memberikan kenyamanan kepada dokter yang ingin mengurus , sedangkan yang menjawab cukup baik ada 2 orang dengan persentase 17% karna ada pegawai yang kurang pandai memberikan kenyamanan, dan yang menjawab kurang baik tidak ada. Untuk item pertanyaan keterampilan pegawai dalam memberikan informasi, pegawai menjawab baik sebanyak 10 orang dengan persentase 83% karna pegawai

harus memberikan informasi kepada dokter agar dokter yang bertanya mengerti, sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 17% karna ada pegawai yang kurang mengetahui informasi sehingga dokter sulit untuk bertanya , dan yang menjawab kurang baik tidak ada. Untuk item pertanyaan pegawai memiliki pengetahuan yang luas, pegawai menjawab baik sebanyak 7 orang dengan persentase 58% karna pegawai harus memiliki pengetahuan agar saat ditanya dokter pegawai bisa memberikan jawaban yang di inginkan dokter, sedangkan yang menjawab cukup baik 5 orang dengan persentase 42% karna ada sebagian pegawai kurang memiliki pengetahuan yang luas dan yang menjawab kurang baik pegawai tidak ada

Tabel 14 : Tanggapan Responden Dokter Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memberikan kenyamanan yang baik	26 (52%)	18 (36%)	6 (12%)	50
2	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	17 (34%)	26 (52%)	7 (14%)	50
3	Pegawai memiliki pengetahuan yang luas	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50
Jumlah		54	75	21	150
Rata-rata		18	25	7	50
Persentase		36%	50%	14%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2017

Dari tabel dapat diketahui bahwa untuk indikator kompetensi pegawai diperoleh tanggapan responden dokter yang menjawab baik ada 18 orang dengan presentase 36%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 25 orang dengan presentase 50%, dan yang menjawab kurang baik ada 7 orang dengan presentase 14%. Maka secara

keseluruhan untuk indikator kompetensi pegawai dari dokter sebanyak 3 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori **'cukup baik'**. Hal ini dikarenakan pada item Pegawai memberikan kenyamanan yang baik, dokter yang menjawab baik sebanyak 26 orang dengan presentase 52% karna pegawai memberikan

kenyamanan kepada dokter, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 18 orang dengan persentase 36% karna pegawai kurang memberikan kenyamanan kepada dokter sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 6 orang dengan persentase 12% karna ada pegawai yang tidak memberikan kenyamanan kepada pegawai. Untuk item pertanyaan Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi, dokter yang menjawab baik sebanyak 17 orang dengan presentase 34% karna pegawai teliti terhadap berkas dokter, dan yang menjawab cukup baik sebanyak 26 orang dengan persentase 52% karna ada pegawai yang kurang teliti terhadap berkas dokter, sedangkan

yang menjawab Kurang baik sebanyak 7 orang dengan persentase 14% karna banyak pegawai yang kurang teliti terhadap berkas dokter . Untuk item Pegawai memiliki pengetahuan yang luas, dokter yang menjawab baik sebanyak 11 orang dengan presentase 22% karna di saat dokter bertanya pegawai bisa memberikan jawaban yang diinginkan dokter, cukup baik ada 31 orang dengan presentase 62% karna sedikitnya pengetahuan pegawai dalam pengurusan surat izin praktek dokter, dokter yang menjawab kurang baik sebanyak 8 orang dengan persentase 16% karna ada pegawai yang tidak dapat memberikan jawaban ketika dokter bertanya.

Tabel 15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepala Bidang dan Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur Pelayanan	8 (67%)	4 (17%)	-	12
2	Waktu Penyelesaian	10 (83%)	2 (17%)	-	12
3	Biaya Pelayanan	12 (100%)	-	-	12
4	Produk Pelayanan	12 (100%)	-	-	12
5	Sarana dan Prasarana	12 (100%)	-	-	12
6	Kompetensi Pegawai	9 (75%)	3 (25%)	-	12
Jumlah		63	9	-	72
Rata – Rata		11	1	-	12
Presentase		92%	8%	-	100%
Kategori		67%-100%			
Tergolong		Baik			

Sumber : Data Olahan 2017

Tabel 16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Dokter yang Mengurus Surat Izin Praktek Dokter di DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur Pelayanan	21 (42%)	17 (34%)	12 (24%)	50

2	Waktu Penyelesaian	14 (28%)	14 (28%)	22 (44%)	50
3	Biaya Pelayanan	39 (78%)	7 (14%)	4 (8%)	50
4	Produk Pelayanan	11 (22%)	28 (56%)	11 (22%)	50
5	Sarana dan Prasarana	35 (70%)	14 (28%)	1 (2%)	50
6	Kompetensi Pegawai	18 (36%)	25 (50%)	7 (14%)	50
Jumlah		138	105	57	300
Rata – Rata		23	18	9	50
Presentase		46%	36%	18%	100%
Kategori		34%-66%			
Tergolong		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan 2017

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan mengenai Analisis Prosedur Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru cukup berjalan dengan baik dikarenakan saat peneliti berada dilapangan permasalahan yang paling dikeluhkan dokter terhadap DPMPTSP Kota Pekanbaru adalah masalah waktu penyelesaian, persyaratan yang sulit di pahami dan kompetensi pegawai. Seperti waktu yang ditetapkan mesti ditunda karna belum selesai dan tidak sesuai dengan penetapan SOP yang ditetapkan. Persyaratan yang sulit dipahami dan banyak instansi yang harus di datang lebih dahulu sebelum mengurus surat izin praktek dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Maka dari itu diharapkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru agar lebih mengoptimalkan lagi di pengurusan surat izin praktek dokter terhadap dokter, agar dokter pun merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Penulis berharap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru menyediakan fasilitas pendaftaran secara online, agar dokter-dokter yang sibuk dan tidak punya waktu banyak bisa mendaftarkan Surat izin prakteknya dimana pun dokter itu berada dan tidak menyita waktu dokter di karenakan dokter itu sibuk dan memiliki jadwal yang padat.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Untuk variabel Analisis Prosedur Pelayanan berada pada kategori cukup baik, karena setelah dijumlahkan rekapitulasi dari pegawai dan dokter mendapatkan hasil 55%.
2. Untuk indikator prosedur pelayanan kategori penilaian responden pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru berada pada kategori baik, kemudian untuk kategori penilaian responden dokter terhadap indikator prosedur pelayanan berada pada kategori baik.

3. Untuk indikator waktu penyelesaian kategori penilaian responden pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru berada pada kategori baik, kemudian untuk kategori penilaian responden dokter terhadap indikator waktu penyelesaian berada pada kategori kurang baik.
4. Untuk indikator biaya pelayanan kategori penilaian responden pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru berada pada kategori baik, kemudian untuk kategori penilaian responden dokter terhadap indikator biaya pelayanan berada pada kategori baik.
5. Untuk indikator produk pelayanan kategori penilaian responden pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru berada pada kategori baik, kemudian untuk kategori penilaian responden dokter terhadap indikator produk pelayanan berada pada kategori kurang baik.
6. Untuk indikator sarana dan prasarana kategori penilaian responden pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru dalam

Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru berada pada kategori baik, kemudian untuk kategori penilaian responden dokter terhadap indikator sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

7. Untuk indikator kompetensi pegawai kategori penilaian responden pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru dalam Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru berada pada kategori baik, kemudian untuk kategori penilaian responden dokter terhadap indikator kompetensi pegawai berada pada kategori cukup baik.

Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Walaupun secara keseluruhan pelayanan publik yang diberikan DPMPTSP belum memuaskan dokter, DPMPTSP harus menuju ke arah perbaikan. Terutama pada aspek waktu penyelesaian, produk pelayanan, dan kompetensi pegawai. Agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas.
2. Fasilitas yang dimiliki harus dimaksimalkan dan ditambahkan agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas
3. DPMPTSP harus berupaya lagi dalam menyelesaikan surat izin praktek tepat pada waktu yang ditetapkan agar dokter tidak merasa kecewa.
4. Perlu membimbing dan membina pegawai, agar pegawai mempunyai

wawasan dan informasi yang luas mengenai topoksinya masing - masing. Ini sebenarnya menjadi kerugian untuk pihak DPMPTSP, tentu perusahaan akan menerima kritikan dari dokter.

5. DPMPTSP harus menyediakan kotak saran atau kritikan untuk dokter.
6. Untuk senantiasa melakukan inovasi, perbaikan dan pembenahan agar DPMPTSP menjadi perusahaan yang lebih baik kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta :Gava Media
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta :RajaGrafindoPersada
- Depdiknas. 2008. *"Kamus Besar Bahasa Indonesia"*. Indonesia :GramediaPustaka
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, 2014. *Manajemen*, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Hendry, 2015. *Perilaku & Etika Administrasi Publik*, Pekanbaru
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Kencana, Inu Syafei. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : PT Bumi Askara
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Maulidia, Sri 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung
- Mulyadi, Dedi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar
- Solihin Ismail. 2012. *Manajemen Strategi*. Jakarta : Erlangga
- Siswanto. 2011. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Refika Aditama
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Penerbit Alfabeta
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta :Erlangga
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung :Unpad Press
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2008. *Pemasaran Strategis*. Yogyakarta : Andi Offset
- Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Zulkifli. 2014. *Fungsi – fungsi Manajemen*, Pekanbaru
- Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa, UIR

Dokumentasi

PermenPANRB nomor 15/2014 tentang pedoman standar pelayanan

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik
Alur Pelayanan Surat Izin Praktek
Dokter berdasarkan SOP.91/06.01/2