



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN PRAKTIK
DOKTER/DOKTER GIGI BERBASIS DIGITAL DI KOTA
DEPOK TAHUN 2021**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi

Publik (S.AP)

ARIZ RIFALDI ANWAR

NMP 173112351550131

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

Maret, 2022



UNIVERSITAS NASIONAL

DIGITAL-BASED DOCTOR/DENTAL PRACTICAL LICENSE

SERVICES IN DEPOK CITY YEAR 2021

THESIS

Asked to fulfil part of the terms to obtain a Bachelor of

Public Administration (S. AP)

ARIZ RIFALDI ANWAR

NMP 173112351550131

***DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE***

UNIVERSITAS NASIONAL

2022

PENGESAHAN SKRIPSI

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ariz Rifaldi Anwar
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351550131
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi Berbasis Digital di Kota Depok Tahun 2021
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan
Jakarta, September 2022

Dosen Pembimbing :  Drs. Suranto, M.Si
Dekan :  Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Fikri Fadhilah

NPM 183112351550026

Judul Skripsi : Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi

Berbasis Digital di Kota Depok Tahun 2021

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang *Dr. Rusman Gemali*

Penguji I *Drs. Ddit Setiabudi M.Si*

Penguji II *Drs. Suranto M.Si*

Ditetapkan di : Jakarta 29 Agustus 2022

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Ariz Rifaldi Anwar
NPM : 173112351550131
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 2 September 2022


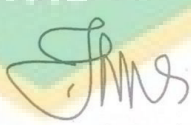

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN PRAKTIK DOKTER/DOKTER GIGI
BERBASIS DIGITAL DI KOTA DEPOK TAHUN 2021

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

DIGITAL-BASED DOCTOR/DENTAL PRACTICAL LICENSE SERVICES IN DEPOK
CITY YEAR 2021
THESIS

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 13 - 09 - 2022	TGL: 13 - 09 - 2022	TGL: 13 September 2022
		
Drs. Suwanto M.G.	Dr. Mary Ismailati, M.S.I.A.R.I.B.	ARIZ RIFALDI . A.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ariz Rifaldi Anwar

NPM : 173112351550131

Judul : Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Berbasis Digital di Kota Depok Tahun 2021.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasi sebelumnya dan ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang telah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 Agustus 2021



(Ariz Rifaldi Anwar)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa : Ariz Rifaldi Anwar
NPM : 173112351550131
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 12 Oktober 1999
Alamat Rumah : Griya Bukit Perdana Blok c 1



Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP 081288911701
Alamat Kantor : -

E-mail : arizrfd@gmail.com

Jakarta, 14 September 2022

Alumni,



ABSTRAK

Nama : Ariz Rifaldi Anwar

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Berbasis Digital di Kota Depok Tahun 2021.

<p>Kata Kunci</p> <p>Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi</p>	<p>Identifikasi masalah pelayanan dalam perizinan surat izin praktik dokter/dokter gigi di DPM-PTSP Kota Depok. Dalam penelitian ini terdapat beberapa masalah yaitu kendala website yang masih suka error, waktu penyelesaian belum maksimal, dan sarana dari DPM-PTSP yang masih kurang memadai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami lebih dalam mengenai Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan berjumlah 5 orang yaitu, Kepala Dinas DPM-PTSP Kota Depok, Kepala Bidang Pelayanan DPM-PTSP Kota Depok dan masyarakat Ibu Dr. Ika, Ibu Drg. Era dan Ibu Drg. Vella Atika. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan surat izin praktik sudah cukup baik, hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam pembuatan surat izin praktik sudah sangat memuaskan. Website dari DPM-PTSP masih suka error, waktu penyelesaian yang belum maksimal, antrian pengambilan surat izin praktik yang sudah jadi masih lama. Sarana dari DPM-PTSP yang masih kurang memadai. Saran yang peneliti rekomendasikan yaitu waktu penyelesaian harus sesuai dengan standar yang sudah ditentukan, sarana dari DPM-PTSP harus lebih ditambahkan lagi terlebih untuk loketnya.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Drs. Suranto, M.Si</p>

ABSTRACT

<p>Keyword</p> <p><i>Services for making a Doctor's/Dentist's Practice License</i></p>	<p><i>Identification of service problems in licensing doctor/dentist practice licenses at DPM-PTSP Depok City. In this study, there are several problems, namely website constraints that still like errors, completion time is not maximized, and facilities from DPM-PTSP are still inadequate. The purpose of this study is to find out and understand more deeply about the Services for Making Doctor/Dentist Practice Licenses. The research method used is qualitative with a descriptive approach. There were 5 informants, namely, Head of Depok City DPM-PTSP Service, Head of Depok City DPM-PTSP Service Division and Mrs. Dr. Ika, Mrs. Drg. Era and Mrs. Drg. Vella Atika. The results of this study indicate that the service for making practice licenses is quite good, the relationship between the government and the community in making practice permits is very satisfying. The website from DPM-PTSP still likes errors, the completion time is not maximized, the queue for taking the finished practice license is still long. Facilities from DPM-PTSP are still inadequate. The suggestion that the researcher recommends is that the completion time must be in accordance with predetermined standards, more facilities from DPM-PTSP should be added, especially for the counter.</i></p>
<p><i>Academic adviser</i></p>	<p><i>Drs. Suranto, M.Si</i></p>

Jurnal dan Buku 10

Dokumen 9

Internet 3

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
BIODATA ALUMNI MAHASISWA.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	13
2.2 Kajian Kepustakaan.....	21
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	21
2.2.2 Indikator Pelayanan.....	22
2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	23
2.2.4 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan.....	25
2.2.5 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan.....	26
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	29
2.3.1 Asas, Prinsip, Standar Pelayanan Publik.....	32
2.4 Konsep E- Governance.....	37
2.4.1 Unsur-Unsur E-Government.....	40

2.4.2 Tahapan Perkembangan Implementasi E-Government	42
2.4.3 Fungsi E-Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	43
2.5 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	45
2.6 Kerangka Pemikiran	49
BAB III	51
METODOLOGI PENELITIAN.....	51
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
BAB V	78
PENUTUP.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN 1	84
PEDOMAN WAWANCARA	84
LAMPIRAN 2	88
TRANSKIP WAWANCARA	88
LAMPIRAN 3	105
DOKUMENTASI.....	105
HASIL UJI TURNITIN	115



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahiim,

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirrat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah Nya, serta bimbingan kekuatan lahir dan batin, dan shalawat seta salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, walaupun hasilnya masih jauh dari kata sempurna.

Skripsi yang berjudul “Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Berbasis Digital di Kota Depok Tahun 2021.” ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Starta Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi serta bimbingan dari semua pihak yang tidak ternilai harganya sehingga penulisan skripsi ini selesai. Untuk itu dalam kesempatan yang berharga ini, penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga, terutama kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., M.Pd. selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 2 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
6. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Drs. Suranto M,Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, penulis mengucapkan terima kasih banyak telah membimbing penulis, mengarahkan penulis, mengajarkan berbagai ilmu kepada penulis dan memberikan dorongan maupun bantuan yang sangat besar kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi ini.
8. Dosen Pembimbing akademik penulis Drs. Syaipudin M,Si. selaku Dosen Pembimbing akademik penulis
9. Seluruh Dosen khususnya para Bapak/Ibu Dosen Administrasi Publik yang terhormat. Terimakasih atas ilmu, pengetahuan, pengalaman, pendidikan moral yang telah diberikan semenjak semester satu hingga skripsi ini.
10. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah banyak membantu dalam proses administrasi.

11. Seluruh Staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok yang sudah membantu dalam memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan penulis.
12. Yang tercinta kedua Orang Tua penulis yaitu Bapak Erizon Koto dan Ibu Delmawati serta Kakak penulis yaitu Humairah Alfiah Turahmah S.Farm serta pihak Keluarga penulis yang selalu memberikan segalanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman FISIP Universitas Nasional dan Teman-teman angkatan 2018 Administrasi Publik Universitas Nasional.
14. Teman-teman FISIP Universitas Nasional Administrasi Publik Universitas Nasional terutama kepada BTN (Bocah Tua Nakal)
15. Sahabat saya Alfian Eko, Febria Suci Yanti S.AP, Fathan Waskito Aji, Risang Ananda Toni, Ricky Ferdiansyah, Brilliantama S.AP selalu memberikan semangat dan dukungan serta bantuan kepada saya dalam mengerjakan Skripsi ini.
16. Support sistem saya Nadya Nathalia Toreh yang selalu menemani saya selama ini dalam keadaan apapun dan selalu memberikan dukungan serta semangat tanpa kenal lelah kepada saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
17. Seluruh pihak yang sudah banyak membantu dan tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu. Terima kasih telah hadir.

