



**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN TENAGA KESEHATAN DENGAN  
APLIKASI SISTEM INFORMASI CERDAS LAYANAN TERPADU  
UNTUK PUBLIK (SICANTIK)  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN WONOGIRI**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun :**

**Artika Mukti Barokah**

**14020119140164**

**Dosen Pembimbing :**

**Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S**

**NIP. 195706181983032001**

**Dr. Dra. Dyah Lituhayu M.Si.**

**NIP. 196206221989022001**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Artika Mukti Barokah  
NIM : 14020119140164  
Tempat/Tanggal Lahir : Wonogiri, 24 Maret 2001  
Program Studi : Administrasi Publik  
Alamat : Brecak Kidul, RT 01/RW 10, Desa Jatimarto, Kec. Ngadirojo, Kab. Wonogiri (57681)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

Analisis Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S.  
NIP. 195706181983032001

Semarang, 21 Agustus 2023  
Pembuat Pernyataan,



Artika Mukti Barokah  
NIM. 14020119140164

Ketua Program Studi



Dra Maesaroh, M.Si  
NIP. 196612221993032001

*\*)Lampiran dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan < 20*

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri

Nama Penyusun : Artika Mukti Barokah

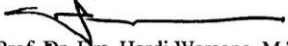
NIM : 14020119140164

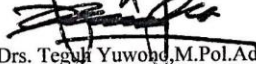
Program Studi : S1-Administrasi Publik

Semarang, 11 September 2023

Dekan

Wakil Dekan I

  
Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T  
NIP. 196408271990011001

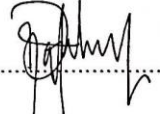
  
Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

### Dosen Pembimbing

1. Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S.


  
(.....)

2. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si

  
(.....)

### Dosen Penguji

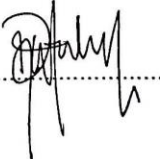
1. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.

  
(.....)

2. Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S.

  
(.....)

3. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si

  
(.....)

## HALAMAN MOTTO

*Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.*

*(QS. Al-Baqarah : 286)*

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.*

*(QS. Al Insyirah : 5-8)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada berbagai pihak yang telah berperan dan senantiasa memberikan dukungan, yaitu :

1. Kedua orang tua saya tercinta, Alm. Bapak Kasto dan Ibu Sarsini yang selalu memberikan doa, nasihat, dan dukungan selama ini. Terkhusus untuk Alm Bapak, skripsi ini untuk Bapak, terima kasih atas dedikasi yang telah engkau berikan, semoga Bapak ditempatkan ditempat terbaik di sisi Allah SWT. Aamiin.
2. Kakak saya Ratih Aromsih dan Tri Hardiktyo Sahadat, serta keluarga besar yang selalu memberi doa, dukungan moril maupun material yang tidak pernah saya lupakan.
3. Sahabat saya dibangku perkuliahan (Trimel, Shafira, Yasinta, Gita, Kinan, Elok, Riri, Hawa) yang selalu menemani penulis selama berproses bersama menempuh bangku perkuliahan di S1 Administrasi Publik
4. Sahabat saya yang selalu mendengarkan keluh kesah, menemani dan memberikan dukungan (Dina, Andini, Anggita, Ayu, Nopik, Silvia, Thalia, Diva, Indah, Pramita, Karista, Tipa, Paun, Julita, Bella, Dhanes)
5. Teman-Teman Administrasi Publik 2019 yang telah kebersamai selama proses perkuliahan
6. Seluruh keluarga besar dan dosen Administrasi Publik yang mendukung dan membantu selama masa perkuliahan
7. Almamater tercinta, Universitas Diponegoro

**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN TENAGA KESEHATAN DENGAN  
APLIKASI SISTEM INFORMASI CERDAS LAYANAN TERPADU  
UNTUK PUBLIK (SICANTIK)  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN WONOGIRI**

**ABSTRAK**

Surat izin tenaga kesehatan merupakan bukti tertulis secara sah diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Wonogiri yang wajib dimiliki oleh tenaga kesehatan untuk menjalankan praktiknya. Pada tahun 2022, pelayanan perizinan tenaga kesehatan dilakukan melalui aplikasi SICANTIK. Namun, dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan optimal. Laporan SKM tahun 2022 juga menunjukkan bahwa sarana prasarana dan kompetensi pelaksana DPMPTSP Kabupaten Wonogiri memiliki nilai rata-rata terendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi sistem informasi cerdas layanan terpadu untuk publik (SICANTIK) di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendorong dan faktor penghambat kualitas pelayanan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dengan bantuan analisis data berupa *software* Atlas.ti. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan masih belum optimal pada dimensi *tangible, reliability dan responsiveness*. Permasalahan yang ditemukan meliputi terdapat sarana yang belum terpenuhi, ketidaktepatan waktu penerbitan perizinan, kurangnya kemampuan dan kecermatan pegawai, lambatnya respon serta adanya penolakan data pemohon. Adapun faktor penghambatnya yaitu gangguan jaringan dan *error system* aplikasi SICANTIK, adanya *maintenance* (pemeliharaan sistem), terbatasnya kompetensi sumber daya pelaksana di bidang IT, perbedaan regulasi mengenai aturan waktu pelayanan, minimnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan serta belum optimalnya komunikasi dan sosialisasi. Rekomendasi dalam penelitian ini adalah dapat dilakukan penentuan skala prioritas dalam pengembangan sarana dan prasarana, mengadakan pelatihan, peningkatan kapasitas pegawai berkaitan penggunaan sistem aplikasi SICANTIK, serta melakukan sosialisasi secara efektif dan tepat sasaran.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, izin tenaga kesehatan, aplikasi SICANTIK.

**ANALYSIS OF HEALTH WORKER LICENSING SERVICES WITH THE  
APPLICATION OF INTELLIGENT INFORMATION SYSTEM  
INTEGRATED SERVICES FOR THE PUBLIC (SICANTIK)  
IN THE INVESTMENT OFFICE AND ONE STOP SERVICES  
WONOGIRI REGENCY**

**ABSTRACT**

*A health worker's license is a written proof legally issued by DPMPTSP Wonogiri Regency which must be owned by health workers to carry out their practice. In 2022, health worker licensing services are carried out through the SICANTIK application. However, the implementation has not fully run optimally. The 2022 SKM report also shows that the infrastructure and competence of DPMPTSP implementers in Wonogiri Regency have the lowest average value. This study aims to analyze the quality of health worker licensing services with the application of an integrated service intelligent information system for the public (SICANTIK) at DPMPTSP Wonogiri Regency, as well as identify and analyze the driving and inhibiting factors of service quality using service quality theory according to Zeithaml, Parasuraman and Berry with the help of data analysis in the form of software Atlas.ti. The research method used is qualitative with descriptive analysis. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results indicate which the quality of health worker licensing services is still not optimal in the dimensions of tangible, reliability and responsiveness. The problems found include unfulfilled facilities, inaccuracy in the timing of license issuance, lack of ability and accuracy of employees, slow response and rejection of applicant data. The inhibiting factors are network disruptions and errors in the SICANTIK application system, maintenance, limited competence of implementing resources in the IT field, differences in regulations regarding service time rules, lack of public understanding of service procedures and not optimal communication and socialization. The recommendations in this study are that a priority scale can be determined in developing facilities and infrastructure and providing supporting facilities, conducting training, increasing employee capacity regarding the use of the SiCantik application system, and conducting socialization effectively and on target.*

*Keywords: health worker permit, service quality, SICANTIK application.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga atas izinnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar yang berjudul Analisis Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri. Berbagai kendala yang dihadapi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini tentu dijadikan sebagai suatu proses pengalaman, pendewasaan dan pembelajaran bagi peneliti untuk menghargai setiap proses yang dilewati. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya doa dan dukungan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin berjalan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang berharga ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Ibu Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, dukungan dan nasihat dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini
6. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si selaku dosen wali sekaligus dosen penguji penulis yang selalu memberikan nasihat dan bimbingan selama masa studi di bangku perkuliahan



7. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan sumbangsih ilmunya kepada penulis selama dibangku perkuliahan
8. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri (Bapak Novi, Ibu Eni dan Bapak Agus) selaku informan yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya untuk memberikan data dan informasi terkait topik penelitian
9. Para Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Fitri Candra Wonogiri (Ibu Desanta, Ibu Retno, Ibu Juninda, Ibu Ria, dan Ibu Dian) yang senantiasa meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan informasi terkait topik penelitian.

Peneliti mendoakan semoga amal baik yang telah diberikan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritikan dan masukan yang membangun guna menyempurnakan tulisan skripsi ini. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pembaca.

Semarang, 11 September 2023

Penulis



Artika Mukti Barokah

NIM.14020119140164

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA).....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN 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>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	20
1.3 Perumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Kegunaan Penelitian.....	21
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
1.6.1 Penelitian Terdahulu .....	23
1.6.2 Konsep Administrasi Publik .....	30
1.6.3 Konsep Manajemen Publik.....	31
1.6.4 Konsep Pelayanan Publik .....	35
1.6.5 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	40
1.6.6 Konsep Analisis .....	45
1.6.7 Konsep Perizinan Tenaga Kesehatan.....	46
1.6.8 Faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan Publik : .....	48
1.7. Kerangka Berpikir .....	51
1.8. Fenomena Penelitian .....	53
1.9 Metode Penelitian.....	55
1.9.1 Tipe Penelitian .....	56
1.9.2 Situs Penelitian .....	56
1.9.3 Subjek Penelitian .....	57

1.9.4 Jenis Data.....	58
1.9.5 Sumber Data .....	59
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data.....	60
1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data.....	62
1.9.8 Kualitas Data.....	66
<b>BAB II .....</b>	<b>67</b>
<b>GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>67</b>
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Wonogiri.....	67
2.1.1. Kondisi Geografis .....	67
2.1.2. Kondisi Demografis Kabupaten Wonogiri .....	68
2.2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Wonogiri .....	72
2.2.1 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Wonogiri .....	72
2.2.2 Maklumat dan Motto Pelayanan .....	73
2.2.3 Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Wonogiri.....	73
2.2.4 Struktur Organisasi .....	74
2.3 Gambaran Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan dengan Aplikasi SICANTIK di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri .....	76
2.3.1. Konsep Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK).....	76
2.3.2 Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri.....	77
<b>BAB III.....</b>	<b>80</b>
<b>TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN .....</b>	<b>80</b>
3.1 Temuan Lapangan .....	81
3.1.1 Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi SiCantik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri .....	82
3.1.1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik/Berwujud).....	83
3.1.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	97
3.1.1.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	117
3.1.1.4 <i>Assurance</i> (Keterjaminan) .....	128
3.1.1.5 <i>Emphaty</i> (Empati).....	145
3.2 Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi SiCantik Di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri.....	153
3.2.1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik/Berwujud) .....	156

3.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	163
3.2.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	173
3.2.4 <i>Assurance</i> (Keterjaminan).....	178
3.2.5 <i>Emphaty</i> (Empati).....	184
3.1.2 Identifikasi Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri .....	186
3.1.2.1 Faktor Pendorong.....	186
3.1.2.1.1 Faktor Organisasi.....	186
Faktor Penghambat.....	188
3.1.2.2.1 Faktor Sarana dan Prasarana.....	188
3.1.2.2.2 Faktor Sumber Daya Manusia .....	191
3.1.2.2.3 Faktor Aturan.....	193
3.1.2.2.4 Faktor Komunikasi dan Sosialisasi.....	194
3.2 Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri .....	200
3.2.1. Faktor Pendorong .....	202
3.2.1.2 Analisis Faktor Organisasi .....	202
3.2.1 Faktor Penghambat .....	203
3.2.1.1 Analisis Faktor Sarana dan Prasarana.....	203
3.2.1.2 Analisis Faktor Sumber Daya Manusia.....	205
3.2.1.3 Analisis Faktor Aturan .....	206
3.2.1.4 Analisis Faktor Komunikasi dan Sosialisasi .....	207
<b>BAB IV .....</b>	<b>211</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>211</b>
4.1 Kesimpulan.....	211
4.2 Saran.....	215
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>218</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>224</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	6
Jumlah Tenaga Kesehatan di Indonesia Tahun 2022.....	6
Tabel 1. 2.....	7
Jumlah Tenaga Kesehatan per Kecamatan di Kabupaten Wonogiri Tahun 2020-2021.....	7
Tabel 1. 3.....	10
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
Tabel 1. 4.....	15
SOP Surat Izin Praktik/Surat Izin Kerja Melalui Aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri .....	15
Tabel 1. 5.....	17
Data Layanan Pemohon yang Mengalami Penolakan Berkas Tahun 2022 .....	17
Tabel 2. 1.....	69
Jumlah Penduduk Per Kecamatan di Kabupaten Wonogiri Tahun 2017- 2021 ...	69
Tabel 2. 2.....	72
Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Kabupaten Wonogiri Tahun 2017-2021.....	72
Tabel 3. 1.....	81
Identitas Informan .....	81
Tabel 3. 2.....	105
Standar Pelayanan SIP dan SIK Tenaga Kesehatan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri .....	105
Tabel 3. 3.....	107
SOP Pelayanan SIP dan SIK Tenaga Kesehatan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri Networking Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan .....	155
Gambar 3. 19.....	191
Informasi Perbaikan Server Aplikasi Sicantik Oleh Pusat.....	191
Tabel 3. 4.....	198
Daftar Pemohon yang Mengalami Penolakan Berkas.....	198

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2.....	12
Tampilan Halaman Depan Website Aplikasi SiCantik (Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik).....	12
Gambar 1. 3.....	52
Kerangka Berpikir Teoritis .....	52
Gambar 2. 1.....	68
Peta Administrasi Kabupaten Wonogiri .....	68
Gambar 2. 2.....	71
Piramida Penduduk Kabupaten Wonogiri Tahun 2022 .....	71
Gambar 2. 3.....	75
Bagan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Wonogiri.....	75
Gambar 3. 1.....	87
Kondisi Gedung DPMPTSP Kabupaten Wonogiri.....	87
Gambar 3. 2.....	88
Kondisi Sarana dan Prasarana di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri .....	88
Gambar 3. 3.....	92
Fasilitas Layanan Mandiri.....	92
Gambar 3. 4.....	94
Papan informasi, Leaflet, Booklet, Website dan Mesin Anjungan Informasi .....	94
Gambar 3. 5.....	100
Pelatihan yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM di Semarang.....	100
Gambar 3. 6.....	101
Sertifikat Pelatihan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Wonogiri.....	101
Gambar 3. 7.....	102
Pegawai saat mengoperasikan alat bantu/sarana penunjang pelayanan.....	102
Gambar 3. 8.....	111
Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan .....	111
Gambar 3. 9.....	119
Kondisi Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri .....	119
Gambar 3. 10.....	126
Media Pengaduan Pelayanan Online DPMPTSP Kabupaten Wonogiri .....	126
Gambar 3. 11.....	126
Kotak Saran dan Bilik Pengaduan .....	126
Gambar 3. 12.....	136
DPMPTSP Kabupaten Wonogiri Terkualifikasi sebagai Wilayah Bebas Korupsi (WBK).....	136
Gambar 3. 13.....	139
Lembar Dokumen Surat Izin Kerja Tenaga Kesehatan .....	139
Gambar 3. 14.....	142
Username dan Password yang Harus Diisi Oleh Pemohon.....	142
Gambar 3. 15.....	143
Sistem Tracking Proses Penerbitan Surat Izin .....	143
Gambar 3. 16.....	148
Mesin Antrian Pelayanan .....	148

Gambar 3. 17.....	151
Etika dan Motto Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri.....	151
Gambar 3. 18.....	155
Networking Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan .....	155
Gambar 3. 19.....	191
Informasi Perbaikan Server Aplikasi Sicantik Oleh Pusat.....	191
Gambar 3. 20.....	199
Kesalahan Pengiriman Data oleh Pemohon pada Aplikasi Sicantik.....	199
Networking Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan.....	206

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Hasil Uji Turnitin .....	224
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	225
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	239
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	295
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian .....	298