

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PRAKTIK (SIP) PERAWAT DAN BIDAN DI DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

**DANIA ARIEF- 25000119140265
2023-SKRIPSI**

Penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) merupakan salah satu pelayanan publik yang memerlukan perhatian khusus dari pemerintah daerah. Ketidaksesuaian dalam pelayanan penerbitan SIP dapat berdampak terhadap tenaga kesehatan yang akan menjalankan praktik di fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan penerbitan SIP bagi Perawat dan Bidan di Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap 2 pegawai di bagian penerbitan izin tenaga kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Surakarta, serta 10 tenaga kesehatan yang terdiri dari perawat puskesmas Kota Surakarta, bidan mandiri, dan bidan puskesmas di Kota Surakarta. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *tangible*, bentuk fisik SIP yang diterima belum menggunakan Tanda Tangan Elektronik. Pada aspek *responsiveness*, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan, terutama pada tahap "Penerbitan". Sistem administratif berjenjang di Dinas Kesehatan Kota Surakarta dan belum diterapkannya Tanda Tangan Elektronik dalam pengesahan SIP menjadi faktor utama keterlambatan pelayanan. Keterlambatan dalam penerbitan SIP menyebabkan tidak dapat dilakukannya pelayanan BPJS di Praktik Bidan Mandiri. Selanjutnya, pada aspek *assurance*, tidak terdapat jaminan yang pasti mengenai waktu penerbitan SIP. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama pada aspek *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*, guna memastikan penerbitan SIP berjalan dengan efisien dan memberikan kepastian waktu kepada tenaga kesehatan yang bersangkutan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perizinan, Surat Izin Praktik