

## ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PERIJINAN TENAGA KESEHATAN DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TOMOHON

Vionni Winich Sensia Roja<sup>1\*</sup>, Muhammad Ilyas<sup>2</sup>, Freddy Chandra Montolalu<sup>3</sup>, Zamli<sup>4</sup>

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Univeritas Mega Buana<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : winich.roya@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan publik oleh pegawai pemerintah kepada masyarakat di daerah masing-masing merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pengguna layanan akan menyusut. Penelitian ini menggunakan desain yang bersifat *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan yang datang berkunjung DPMPTSP Kota Tomohon selang Januari-April 2024 dengan total 117 orang. Sampel penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan jumlah sampel yaitu 91 responden. Analisis data penelitian menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara Mutu layanan terhadap perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.009$  ( $<0.05$ ), terdapat pengaruh antara prosedur layanan Terhadap perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000$  ( $<0.05$ ), terdapat pengaruh antara transparansi informasi layanan terhadap perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP dengan nilai  $p=0.000$  ( $<0.05$ ), terdapat pengaruh antara keterjangkauan layanan terhadap perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000$  ( $<0.05$ ), terdapat pengaruh antara keadilan layanan terhadap perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon dengan nilai  $p=0.000$  ( $<0.05$ ) dan Mutu Pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon dengan nilai  $PR=34.316$ .

**Kata kunci** : faktor yang mempengaruhi, kepuasan tenaga kesehatan, pelayanan perijinan tenaga kesehatan

### ABSTRACT

*Public service by government employees to the community in their respective regions is an implication of the function of state officials as public servants. If the quality of health services is not continuously maintained and improved, it is likely that the number of service users will decrease. This research uses a cross sectional design. The research population was all health workers who came to visit DPMPTSP Tomohon City between January-April 2024 with a total of 117 people. The research sample used a purposive sampling technique with a sample size of 91 respondents. Research data analysis uses univariate, bivariate and multivariate analysis. The results of the research show that there is an influence between the quality of service on the licensing of health workers in the DPMPTSP of Tomohon City with a value of  $p=0.009$  ( $<0.05$ ), there is an influence between service procedures on the licensing of health workers in the DPMPTSP of Tomohon City with a value of  $p=0.000$  ( $<0.05$ ), there is there is an influence between the transparency of service information on the licensing of health workers in the DPMPTSP with a value of  $p=0.000$  ( $<0.05$ ), there is an influence between the affordability of services on the licensing of health workers in the DPMPTSP of Tomohon City with a value of  $p=0.000$  ( $<0.05$ ), there is an influence between the fairness of services on licensing of health workers at the Tomohon City One-Stop Integrated Service Investment Service with a value of  $p=0.000$  ( $<0.05$ ) and Quality of Service is the variable that has the most influence on the licensing of health workers at the Tomohon City One-Stop Integrated Service Investment Service with a  $PR$  value= $34.316$ .*

**Keywords** : factors influencing health worker satisfaction and health worker licensing services

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan pekerjaan utama dari aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas dituangkan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yakni melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Siagian, 2021).

Data dari Kementerian Kesehatan (Kemenkes) yang diolah Badan Pusat Statistik (BPS), terdapat 1,49 juta tenaga kesehatan di Indonesia pada 2023. Adapun jumlah tenaga kesehatan di Kota Tomohon berjumlah 1637 tersebar di 7 Puskesmas, 3 Rumah Sakit, Klinik, Instalasi farmasi dan Dinas Kesehatan Kota Tomohon. (Sumber. Data Distribusi SDM Kesehatan Tahun 2023).

Dilihat dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemenuh kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok kepada pihak lain baik individu maupun kelompok (Tjiptono, 2018).

Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting bagi pembangunan suatu negara dan terciptanya masyarakat yang sehat. Untuk Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal penting dan selalu diperhatikan oleh masyarakat, berbagai lembaga independen, maupun pemerintah sendiri. Memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat merupakan syarat pokok pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan, begitu juga bagi pemberian pelayanan kepada masyarakat terutama mengenai perizinan dan pelayanan lainnya, masih sering dikeluhkan karena dirasa sulit, berbelit, panjang, dan lama penyelesaiannya. Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilai konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu (Tjiptono, 2018).

Ada banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dimaksud adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan di tiap daerah. Persepsi masyarakat juga diperlukan untuk kiranya dapat memberikan evaluasi kepada kepada pihak – pihak tenaga kesehatan mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan, walaupun masyarakat tidak mengetahui tolak ukur baik atau tidaknya suatu pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2018).

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pengguna layanan akan menyusut. Faktor kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pelayanan tidak puas akan membuat pelanggan kecewa. Faktor kepuasan juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra organisasi (Tryhaji, 2014).

Melihat kecenderungan tersebut, maka Pemerintah Kota Tomohon membuat kebijakan perizinan yang bersifat “satu pintu”, dengan membentuk suatu Unit Pelayanan Terpadu (UPT) di bidang perizinan. Unit ini merupakan sarana pelayanan umum yang berbentuk kantor bersama yang memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Unit ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perizinan dan rekomendasi. Tujuan utama dalam pendirian UPT dibidang perizinan, adalah untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang perizinan menuju sistem yang sederhana, transparan, murah,

dan cepat (Anggoro BR, 2018).

Seiring berjalannya waktu, UPT bidang perijinan Kota Tomohon berganti menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP). Dinas Pelayanan yang baru ini bertugas melayani perijinan di bidang kesejahteraan dan lingkungan; perekonomian; dan pembangunan. Kehadiran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon diharapkan mampu menjadi pusat pelayanan perizinan bagi masyarakat kota Tomohon, lebih baik daripada UPT di masa lalu. Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik, penilaian atas kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon diserahkan kepada pengguna layanan dalam hal ini pengguna layanan adalah masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kepuasan tenaga kesehatan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon. Untuk tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan tenaga kesehatan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan menggunakan desain studi *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di kantor Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun Bulan Mei – Juni 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan baik ASN maupun Non ASN yang datang berkunjung kantor Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon selang Januari sampai dengan April 2024 dengan total tenaga kesehatan 117 orang dan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel secara *Purposive Sampling* dengan total sampel yaitu 91 responden.

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	(n)	%
Laki-laki	32	35.2
Perempuan	59	64.8
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin paling banyak yaitu perempuan sebanyak 59 (64.8%) responden sedangkan laki-laki sebanyak 32 (35.2%) responden.

**Tabel 2. Distribusi Usia Responden**

Usia	(n)	%
24-34 tahun	31	34.1
35-45 tahun	46	50.5
46-56 tahun	14	15.4
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa usia responden paling banyak yaitu 35-45 tahun sebanyak 46 (50.5%) sedangkan paling sedikit yaitu 46-56 tahun sebanyak 14 (15.4%) responden.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden paling banyak yaitu responden yang berpendidikan S1/D4 sebanyak 63 (69.2%) sedangkan paling sedikit responden yang berpendidikan s2 sebanyak 7 (7.7%) responden

**Tabel 3. Distribusi Pendidikan Terakhir**

Pendidikan	(n)	%
D3	21	23.1
S1/D4	63	69.2
S2	7	7.7
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

**Tabel 4. Distribusi Responden Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan**

Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan	(n)	%
Puas	68	74.7
Kurang Puas	23	25.3
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa sebanyak 68 (74.7%) responden merasa puas terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan sedangkan yang kurang puas sebanyak 23 (25.3 %) responden.

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan**

Mutu Pelayanan	(n)	%
Baik	49	53.8
Kurang Baik	42	46.2
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa responden yang menerima mutu pelayanan baik yaitu sebanyak 49 (53.8%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 42 (46.2 %) responden.

**Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Prosedur Layanan**

Prosedur Layanan	(n)	%
Baik	65	71.4
Kurang Baik	26	28.6
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang menerima prosedur layanan baik yaitu sebanyak 65 (71.4%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 26 (28.6 %) responden.

**Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Transparansi Informasi**

Transparansi Informasi	(n)	%
Baik	75	82.4
Kurang Baik	16	17.6
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang menerima transparansi informasi baik yaitu sebanyak 75 (82.4%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 16 (17.6 %) responden.

**Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Keterjangkauan**

Keterjangkauan	(n)	%
Baik	54	59.3
Kurang Baik	37	40.7
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang memilih keterjangkauan baik yaitu sebanyak 54 (59.3%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 37 (40.7 %) responden.

**Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Keadilan**

Keadilan	(n)	%
Baik	69	75.8
Kurang Baik	22	24.2
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa responden merasakan keadilan yang baik yaitu sebanyak 69 (75.8%) responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 22 (24.2 %) responden.

**Tabel 10. Distribusi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Layanan Perizinan Tenaga Kesehatan**

Mutu Layanan	Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan				Total		p value
	Puas		urang Puas		(n)	%	
	(n)	%	(n)	%			
Baik	2	46.2	7	7.7	49	53.8	0.009
Kurang Baik							

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan mutu layanan baik dan merasa puas dengan pelayanan perizinan tenaga kesehatan sebanyak 42 (46.2%) responden sedangkan responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik namun kurang puas sebanyak 7 (7.7%) responden. Kemudian responden mendapatkan mutu layanan kurang baik namun sudah merasa puas sebanyak 26 (28.6%) sedangkan mutu layanan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 16 (17.6%) responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p=0,009$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan.

**Tabel 11. Distribusi Pengaruh Prosedur terhadap Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan**

Prosedur Layanan	Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan				Total		p value
	Puas		Kurang Puas		(n)	%	
	(n)	%	(n)	%			
Baik	64	70.3	1	1.1	65	71.4	0.000
Kurang Baik							

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan prosedur layanan baik dan merasa puas dengan pelayanan perizinan tenaga kesehatan sebanyak 64 (70.3%) responden sedangkan responden yang mendapatkan prosedur layanan yang baik namun kurang puas sebanyak 1 (1.1%) responden. Kemudian responden mendapatkan prosedur layanan kurang baik namun sudah merasa puas sebanyak 4 (4.4%) responden sedangkan prosedur layanan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 22 (24.2%) responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p=0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara prosedur layanan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan.

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa responden mendapatkan transparansi informasi yang baik dan merasa puas dengan pelayanan perizinan tenaga kesehatan sebanyak 64 (70.3%) responden sedangkan responden yang mendapatkan transparansi informasi yang baik namun kurang puas sebanyak 11 (12.1%) responden. Kemudian responden mendapatkan transparansi

informasi kurang baik namun sudah merasa puas sebanyak 4 (4.4%) responden sedangkan transparansi informasi kurang baik dan responden merasa kurang puas sebanyak 12 (13.2%) responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p= 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara transparansi informasi terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan.

**Tabel 12. Distribusi Pengaruh Transparansi Informasi terhadap Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan**

Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan							
Transparansi Informasi	Puas		Kurang Puas		Total		p value
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	
Baik	64	70.3	11	12.1	75	82.4	0.000
Kurang Baik	4	4.4	12	13.2	16	17.6	

**Tabel 13. Distribusi Pengaruh Keterjangkauan terhadap Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan**

Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan							
Keterjangkauan	Puas		Kurang Puas		Total		p value
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	
Baik	53	58.2	1	1.1	54	59.3	0.000
Kurang Baik	15	16.5	22	24.2	37	40.7	

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa keterjangkauan baik dan puas dengan pelayanan perizinan tenaga kesehatan sebanyak 53 (58.2%) responden sedangkan keterjangkauan baik namun kurang puas sebanyak 1 (1.1%) responden. Kemudian keterjangkauan kurang baik menurut responden namun sudah merasa puas sebanyak 15 (16.5%) responden sedangkan keterjangkauan kurang baik dan responden merasa kurang puas sebanyak 22 (24.2%) responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p= 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara keterjangkauan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan.

**Tabel 14. Distribusi Pengaruh Keadilan terhadap Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan**

Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan							
Keadilan	Puas		Kurang Puas		Total		p value
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	
Baik	64	70.3	5	5.5	69	75.8	0.000
Kurang Baik	4	4.4	18	19.8	22	24.2	

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa keadilan yang baik dan merasa puas dengan pelayanan perizinan tenaga kesehatan sebanyak 64 (70.3%) responden sedangkan responden yang mendapatkan keadilan yang baik namun kurang puas sebanyak 5 (5.5%) responden. Kemudian responden mendapatkan keadilan kurang baik namun sudah merasa puas sebanyak 4 (4.4%) responden sedangkan keadilan kurang baik dan responden merasa kurang puas sebanyak 18 (19.8%) responden. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p= 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara keadilan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan.

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa setelah dilakukan uji regresi logistik binary maka dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon yaitu

mutu layanan, prosedur layanan, transparansi informasi, keterjangkauan dan keadilan ( $p < 0.05$ ).

**Tabel 15. Hasil Uji Regresi Logistik Variabel yang Berpengaruh terhadap Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon**

Variabel	Sig.	PR	C.I. for.EXP(B)	
			Lower	Upper
<b>Mutu Layanan</b>	<b>0.010</b>	<b>34.316</b>	<b>2.317</b>	<b>508.227</b>
Prosedur Layanan	0.030	15.375	1.301	181.626
Transparansi Informasi	0.041	12.615	1.106	143.861
Keterjangkauan	0.012	18.353	1.898	177.437
Keadilan	0.024	18.729	1.480	236.947

Jika diurutkan variabel yang paling dominan memiliki pengaruh terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon adalah mutu layanan (PR 34.316), keadilan (PR 18.729), keterjangkauan (PR 18.353), prosedur layanan (PR 15.375) dan transparansi informasi (PR 12.615). Mutu layanan berpengaruh terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan nilai  $p = 0.010$  dan nilai PR = 34,31 artinya bahwa responden yang mempunyai mutu layanan yang baik merasakan pelayanan perizinan tenaga kesehatan 34.31 kali lebih puas dibandingkan dengan responden yang mempunyai mutu layanan kurang baik.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Layanan Perizinan Tenaga Kesehatan

Hasil univariat menunjukkan bahwa mutu layanan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan sudah baik. Hasil pengujian statistik memperoleh nilai  $p = 0.009$  ( $p < 0.05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban dari para responden yang menunjukkan bahwa penampilan petugas baik dalam melayani, disetiap ruang DPMPTSP tertata rapi dan bersih, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengunjung, melayani dengan sikap yang sopan dan ramah dan memberikan solusi pada saat melakukan konsultasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutagalung (2021) tentang peningkatan mutu pelayanan publik dalam rangka perwujudan *good governance* di pelayanan terpadu satu pintu. Penelitian menghasilkan data yang dianalisis secara kualitatif yaitu perbaikan mutu atau kualitas pelayanan publik meningkatkan pelayanan untuk mendukung dan mewujudkan *good governance*. Penelitian lain yang sejalan juga dilakukan oleh Fardhani dan Rahardjo (2011) tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan badan perijinan terpadu Kota Semarang, menunjukkan hasil analisis regresi dapat diketahui faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan badan perijinan terpadu

Penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berhubungan dengan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima Artinya dalam kualitas pelayanan, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

### Pengaruh Prosedur Layanan terhadap Layanan Perizinan Tenaga Kesehatan

Prosedur pelayanan dinilai melalui kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berdasarkan hasil univariat diketahui bahwa prosedur layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

sudah baik. Hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara prosedur layanan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur penerimaan pengunjung dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, petugas selalu datang tepat waktu selalu menanyakan keperluan pengunjung, memberikan kesempatan bertanya kepada pengunjung, selalu bersikap ramah dan sopan, selalu melaksanakan tugas tugasnya dengan baik, sarana di DPMPTSP sudah lengkap, prasarana di DPMPTSP sudah memadai sehingga tersedia tempat menunggu yang memadai di bagian pendaftaran, ruang tunggu di Kantor DPMPTSP sangat nyaman dan bersih, pegawai berpenampilan bersih dan rapih dan Lingkungan di kantor DPMPTSP selalu aman dan nyaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Maningkue dkk (2022) tentang efektivitas penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Penelitian menghasilkan data yang dianalisis secara kualitatif yaitu dengan adanya prosedur, penyelenggaraan administrasi dapat berjalan dengan pasti. Dengan adanya standar prosedur yang ditetapkan, maka secara bertahap kualitas pelayanan akan lebih profesional, cepat, dan mudah.

### **Pengaruh Transparansi Informasi terhadap Layanan Perizinan Tenaga Kesehatan**

Dalam hasil univariat menunjukkan bahwa transparansi informasi pada umumnya sudah baik. Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara transparansi informasi terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden terhadap kuesioner dengan adanya layanan informasi tentang biaya, persyaratan dan waktu penyelesaian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Yusran dan Hasrullah (2015) tentang hubungan antara implementasi keterbukaan informasi publik dengan peningkatan penerbitan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang menunjukkan hasil bahwa keterbukaan informasi public berkorelasi positif peningkatan penerbitan perizinan. Penelitian lain yang sejalan juga dilakukan oleh Puspitawati dan Marselina (2022) tentang pengaruh akuntabilitas dan keterbukaan informasi terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah pada desa di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat menunjukkan hasil bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah.

### **Pengaruh Keterjangkauan terhadap Layanan Perizinan Tenaga Kesehatan**

Keterjangkauan terkait dengan kemudahan akses dan lokasi layanan yang strategis. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon terletak di kompleks perkantoran sekitar Kantor Walikota Tomohon. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon terletak di tengah Kota Tomohon.

Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa keterjangkauan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon (DPMPTSP) sudah baik. Hasil pengujian statistik menunjukkan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara keterjangkauan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan akses pelayanan di kantor DPMPTSP mudah ditemukan walaupun memang sarana transportasi untuk mengakses instansi penyedia layanan perizinan belum dilewati oleh angkutan umum. Tapi beralih ke dunia yang lebih modern walaupun tidak dilewati oleh angkutan umum sudah banyak transportasi online yang tersedia sehingga akses ke DPMPTSP terasa lebih mudah dan bisa dijangkau oleh pengunjung. Selain itu keterjangkauan disini mencakup tentang biaya pengurusan perizinan yang dinilai terjangkau oleh responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Angelina (2021) tentang implementasi

asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pada pelaksanaan pelayanan perizinan di PTSP Kota Makassar, mendapatkan hasil keterjangkauan pada pelayanan perizinan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan PTSP Kota Makassar kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Halim (2017) tentang pelayanan perizinan pada kantor pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Enrekang, secara kualitatif menunjukkan hasil keterjangkauan sebagai jaminan kepada masyarakat untuk mengurus kebutuhan perizinan.

### **Pengaruh Keadilan terhadap Layanan Perizinan Tenaga Kesehatan**

Keadilan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon dirasa sudah cukup baik. Perlakuan kepada masyarakat pengguna layanan, tidak adanya diskriminasi atau perlakuan istimewa kepada profesi tertentu. Pengaduan yang muncul karena penyesuaian dengan aturan terbaru seperti pembaharuan izin praktek yang mensyaratkan SKP dari kemenkes, juga pengecualian STR bagi tenaga kesehatan tertentu juga sudah disesuaikan dengan pelayanan izin praktek di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon sedang diupayakan agar diketahui oleh semua tenaga kesehatan agar tetap tercipta rasa keadilan yang mempengaruhi Tingkat kepercayaan dan rasa keadilan terhadap Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon.

Hasil uji statistik diperoleh bahwa  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara keadilan terhadap pelayanan perizinan tenaga kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nengsih dan Herman (2018) tentang analisis prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Pekanbaru menunjukkan hasil keadilan sebagai salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Pekanbaru. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu (2023), tentang analisis kualitas pelayanan pemberian izin praktek bidan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir secara kualitatif, menunjukkan keadilan merupakan hal yang harus ditonjolkan dalam pelaksanaan pelayanan sebagai lembaga yang bersinggungan dengan tenaga kesehatan yang nantinya juga memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus juga merespon permintaan dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan tenaga kesehatan terhadap perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon dengan perincian sebagai berikut: Terdapat pengaruh mutu layanan terhadap perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon. Terdapat pengaruh prosedur layanan terhadap perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon.

Terdapat pengaruh transparansi informasi layanan terhadap perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon. Terdapat pengaruh keterjangkauan layanan terhadap perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon. Terdapat pengaruh keadilan layanan terhadap perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon. Mutu layanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, Y. V. (2021). *Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan pada Pelaksanaan Pelayanan Perizinan di PTSP Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin
- BPS. (2017). *Indeks Pembangunan Manusia 2016*. Jakarta;
- Fardhani, H. dan Rahardjo, M. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Badan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Universitas Diponegoro
- Halim, N. L. (2017). *Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang*. Universitas Hasanuddin
- Hutagalung, G. S. (2021). *Peningkatan Mutu Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan Good Governance di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. Jurnal Juristic.2(1),99-115
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., Sumampouw, I. (2022) *Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*. Governance 2(1)
- Nengsih, I. A. dan Herman H. (2018). *Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 4(1),154-175
- Pemerintah Republik Indonesia. (2015). Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah direvisi oleh UU No. 2 Tahun 2015. Jakarta
- Potter & Perry. (2017). *Fundamentals of Nursing Fundamental Keperawatan* (7th ed.). Jakarta : Salemba Medika
- Puspitawati, L dan Marsellina, B. S. (2022). *Pengaruh Akuntabilitas dan Keterbukaan Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Daerah pada Desa di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat*. Journal of Economics, Management, Bussiness, and Accounting (JEMBA), 2(2), 192-205
- Siagian & Sondang, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Suleman, S. dan Abd. Fatah R. (2021). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate*. Kolaborasi:Jurnal Administrasi Publik, 7(1), 68-83
- Suprptono. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Rawat Inap RSUD Dr. Murjani*, Tesis, Universitas Gajah Mada
- Tjiptono F. (2018). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Kedua. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Yusran, A. dan Hasrullah, H. (2015). *Hubungan antara Implementasi Keterbukaan Informasi Publik dengan Peningkatan Penerbitan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang*. KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi, 315-327