

**PROSEDUR PERCEPATAN PROSES PELAYANAN PERIZINAN
TENAGA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI
SINAKES (SISTEM INFORMASI TENAGA KESEHATAN) ONLINE DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPM-PTSP) KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Semarang

Penyusun

TITA RAHMAANITA

14020414060025

PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Prosedur Percepatan Proses Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan dengan Menggunakan Aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang

Nama : Tita Rahmaanita

Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Semarang, September 2017

Dekan

Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

Wakil Dekan I

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Aloysius Rengga, M.Si

(.....)

Dosen Penguji :

1. Dra. Dyah Hariani, M.M

(.....)

2. Drs. Aloysius Rengga, M.Si

(.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tita Rahmaanita

NIM : 14020414060025

Program Studi : Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

Prosedur Percepatan Proses Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan dengan Menggunakan Aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan saya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, September 2017

Pembuat Pernyataan

Tita Rahmaanita

NIM. 14020414060025

MOTTO dan PERSEMBAHAN

MOTTO

- ♥ Surat Al-Insyirah (QS. 94:6)
“Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
- ♥ Surround yourself with people who are with you when it rains, not just when it shines.
- ♥ Always do your best, and let Good do next....

PERSEMBAHAN

Segala Puji bagi Allah, Tuhan Semesta Alam.

Yang telah memberikan segala yang terbaik dalam hidupku.

Setiap keberhasilan yang kuraih dengan susah payah

Semata-mata tak lepas dari peran dan pengorbanan mereka.

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua,

kakak kandung, dan teman dekat saya.

Atas do'a, semangat, motivasi dan dukungannya selama ini.

Terima kasih untuk Saudara, Sahabat, dan Teman-teman Administrasi

Perkantoran 2014

FISIP UNDIIP yang baik hatinya.

ABSTRAKSI

Nama : Tita Rahmaanita
NIM : 14020414060025
Judul Tugas Akhir : Prosedur Percepatan Proses Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan dengan Menggunakan Aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online di DPM-PTSP Kota Semarang
Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

Prosedur percepatan proses pelayanan sangat penting diperlukan untuk mempermudah layanan perizinan kepada para pemohon Tenaga Kesehatan yang ingin melakukan perizinan. Dan dengan adanya prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan yang didukung dengan pemanfaatan Teknologi Informasi untuk menangani permasalahan berupa penanganan berkas perizinan, pencatatan izin sampai pencetakan surat izin maka pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh PTSP dapat terlaksana secara optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai prosedur percepatan dalam proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga kesehatan) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang, kendala yang dihadapi dan solusinya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hasil dari penelitian, prosedur percepatan proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan sebelumnya menggunakan sistem manual dan saat ini sudah menggunakan aplikasi SINAKES Online. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi sehingga menghambat percepatan proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan. Permasalahan tersebut yaitu, waktu pelayanan, jaringan internet pada saat melakukan pelayanan perizinan tenaga kesehatan dan kemampuan pengguna pelayanan perizinan tenaga kesehatan.

Saran yang dapat diberikan meliputi, meningkatkan kualitas jaringan internet, hendaknya semua pelayanan perizinan di DPM-PTSP menggunakan sistem Online, dan SDM disesuaikan dengan kebutuhan baik jumlah maupun keahlian serta perlu sering diadakannya sosialisasi.

Kata kunci: Prosedur, Pelayanan

ABSTRACT

Name : Tita Rahmaanita
 NIM : 14020414060025
 Title of Thesis : Procedures for the Acceleration of the Process of
 Licensing Services of Health Workers Using the
 Application SINAKES (Sistem Informasi Tenaga
 Kesehatan) in DPM-PTSP Kota Semarang
 Study Program : DIII Administrasi Perkantoran

Procedures for the acceleration of the service process are essential to facilitate licensing services to applicants for licensing. And with the acceleration process of licensing service of health worker supported by utilization of Information Technology to handle problems such as handling license file, license recording until printing permit, licensing service organized by PTSP can be done optimally. The purpose of this study is to describe the procedures for the acceleration of the process of licensing services of health workers using the application SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang, constraints faced and the solution. The research uses qualitative research methods.

The results of the research, the process of accelerating service licensing of health personnel before using manual system and is currently using online SINAKES application. In the implementation, there are still some problems that occur so that inhibit the acceleration of health service licensing service process. The problems are, time of service, internet network during the licensing service of health personnel and the ability of service users of health personnel licensing.

Suggestions that can be given include, improving the quality of the internet network, should all licensing services in DPM-PTSP using the online system and SDM adjusted to the needs of both the number and expertise and the need for frequent socialization.

Keywords: Procedures, Services

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya berupa kemampuan berpikir dan analisis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PROSEDUR PERCEPATAN PROSES PELAYANAN PERIZINAN TENAGA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI SINAKES (SISTEM INFORMASI TENAGA KESEHATAN) ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA SEMARANG”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan bantuan dari semua pihak penulis laporan ini tidak mungkin akan terlaksana dan terselesaikan seperti yang diharapkan, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dra. Hesti Lestari, MS selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Drs. Aloysius Rengga, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Dra. Dyah Hariani, M.M selaku Dosen Wali.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
6. Drs. Ulfi Imran Basuki, M.Si. selaku Kepala DPM-PTSP Kota Semarang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
7. Segenap pegawai bidang Sistem Informasi dan Monitoring Evaluasi Perijinan DPM-PTSP Kota Semarang yaitu Bu Ari selaku Kasi Sistem Informasi yang telah membantu kelancaran penelitian penulis serta para informan yaitu salah satu Organisasi Profesi dan pemohon.
8. Kedua orang tua serta kakak kandung saya yang menjadi inspirasi serta motivasi bagi saya untuk dapat sukses dalam segala hal.
9. Teman dekat saya, Agus Maulana yang selalu memberikan semangat.
10. Para sahabat yang telah memberikan semangat dan doa kepada saya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan ikhlas memberikan doa sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini agar bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Semarang,

September 2017

Penulis

TITA RAHMAANITA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Pembahasan	16
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
1.3.1 Tujuan Penelitian	16
1.3.2 Manfaat Penelitian	17
1.4 Dasar Teori	18
1.4.1 Administrasi Perkantoran	18
1.4.2 Prosedur	19
1.4.3 Pelayanan	20

1.4.4	Pelayanan Publik	21
1.4.5	Pelayanan Satu Pintu	21
1.4.6	Pelayanan Perizinan	22
1.4.7	Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES)	23
1.4.8	Perangkat Lunak (Software)	23
1.4.9	Manajemen Sumber Daya Manusia	23
1.4.10	Anggaran	24
1.4.11	Sarana dan Prasarana	25
1.4.12	Dasar Hukum	25
1.5	Metode Penelitian	26
1.5.1	Fokus dan Lokus Penelitian	27
1.5.1.1	Fokus Penelitian	27
1.5.1.2	Lokus Penelitian	27
1.5.2	Teknik Pengumpulan Data	28
1.5.3	Sumber Data	29
1.5.4	Fenomena Penelitian	29
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		31
2.1	Latar Belakang Terbentuknya DPM-PTSP Kota Semarang	31
2.2	Lokasi	33
2.3	Maksud dan Tujuan	33
2.4	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Semarang	34
2.5	Maklumat Pelayanan dan Janji Pelayanan	36

2.6	Tugas, Pokok dan Fungsi	37
2.7	Struktur Organisasi	38
2.8	Tugas dan Fungsi Jabatan	41
2.9	Sumber Daya Manusia	57
BAB III PENYAJIAN DATA TEMUAN HASIL PENELITIAN		63
3.1	Prosedur Percepatan Proses Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan	64
3.1.1	Prosedur Percepatan Proses Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan dengan Menggunakan Sistem Manual	64
3.1.2	Prosedur Percepatan Proses Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan dengan Menggunakan Aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online	72
3.2	Persyaratan Perizinan Tenaga Kesehatan	78
3.3	Jenis Perizinan Tenaga Kesehatan yang Tidak Terdapat di DPM- PTSP Kota Semarang	81
3.4	Kendala dalam Pelaksanaan Percepatan Proses Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan di DPM-PTSP Kota Semarang	81
3.5	Solusi	83
BAB IV PENUTUP		86
4.1	Kesimpulan	86
4.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Proses Percepatan Ijin Tenaga Kesehatan Sebelum Menggunakan Aplikasi SINAKES (10 Hari Kerja)	5
Gambar 1.2 Alur Proses Percepatan Ijin Tenaga Kesehatan Setelah Menggunakan Aplikasi SINAKES (10 Hari Kerja menjadi 18 Jam Kerja)	8
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang	40
Gambar 3.1 Alur Proses Percepatan Ijin Tenaga Kesehatan Sebelum Menggunakan Aplikasi SINAKES (10 Hari Kerja)	65
Gambar 3.2 Alur Proses Percepatan Ijin Tenaga Kesehatan Setelah Menggunakan Aplikasi SINAKES (10 Hari Kerja menjadi 18 Jam Kerja)	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Izin Tenaga Kesehatan di Kota Semarang	4
Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan di DPM-PTSP Kota Semarang	58
Tabel 2.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status/ Golongan Ruang di DPM-PTSP Kota Semarang	59
Tabel 2.3 Jumlah Pegawai Menurut Jabatan Struktural, Fungsional Tertentu dan Fungsional Umum (Staf) di DPM-PTSP Kota Semarang	60
Tabel 2.4 Daftar Sarana dan Prasarana di DPM-PTSP Kota Semarang	61