

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin menguatnya dampak globalisasi dan keterbukaan menjadikan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu alat ukur untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara. Karena kualitas pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator dalam penilaian tingkat kemajuan sebuah negara. Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Itulah sebabnya pemerintah khususnya berkewajiban untuk menyediakan layanan publik secara optimal, dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai pemegang kekuasaan negara. Maka dari itu pelayanan publik dipandang sebagai salah satu aspek yang krusial dan menjadi bagian penting dalam mendukung pelaksanaan manajemen publik.

Keberhasilan pelaksanaan manajemen publik inilah yang akan tercermin dari pelayanan publik dengan ditandai adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Beach dan Bushirle dalam Darwis et.al (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu Penampilan, Keahlian, Suara dan kebiasaan dalam bekerja, Tata cara dan Tingkah laku. Akan tetapi kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum dirasakan keberhasilannya.

Oleh karena itu pemerintah selaku penyedia layanan publik dituntut untuk mampu menciptakan sebuah produk pelayanan yang tidak hanya mampu memuaskan masyarakat tetapi juga mempermudah masyarakat, memenuhi kebutuhan masyarakat, memenuhi keinginan masyarakat, serta memberikan rasa nyaman, senang dan mengesankan kepada masyarakat. Pada dasarnya kualitas pelayanan publik bukan kegiatan yang sangat mudah khususnya pelayanan yang bersifat jasa dan administrasi. Akan tetapi, pada saat ini pusat perhatian diberbagai negara demokrasi khususnya Indonesia pemberian pelayanan publik menjadi tolak ukur suatu negara. Apabila kualitas pelayanan publiknya berjalan dengan baik maka negara tersebut akan dikatakan baik pula. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Selain itu, pelayanan publik juga harus menyesuaikan dan mengikuti perkembangan zaman agar dapat diterima oleh semua pihak.

Salah satu inovasi pelayanan yang sesuai dengan perkembangan zaman dan mempermudah masyarakat yaitu pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui media elektronik atau berbasis online. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi banyak dimanfaatkan dalam berbagai bidang mulai dari bidang ekonomi, politik, sosial, budaya bahkan dalam tata kelola pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan merupakan salah satu bentuk penerapan *e-government* yang akan mencapai tujuan *good governance*. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

Pengembangan *E-Government*. *E-government* ini tentunya sangat membantu proses pemerintahan terutama dalam bidang pelayanan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan tata kelola pemerintahan. Karena hampir sebagian besar aktivitas manusia didukung oleh kecanggihan teknologi mulai dari bekerja, sekolah, belanja dan aktivitas lainnya. Sehingga sangat tepat jika tata kelola pemerintahan khususnya pelayanan publik pun didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini tidak hanya baru-baru ini muncul dan menjadi salah satu hal pendukung aktivitas manusia, tetapi sudah ada sejak lama. Namun dengan adanya pandemi covid-19 ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin melesat sehingga mau tidak mau manusia harus bisa menerima dan mengikuti perkembangan dari kecanggihan teknologi tersebut.

Oleh karena itu, pelayanan berbasis online saat ini tepat jika diterapkan pada masa pandemi covid-19 seperti ini. Karena dalam kondisi yang normal pun masih banyak penyelenggaraan pelayanan publik yang belum memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Maka dalam kondisi saat ini diperlukan inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (online) sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif. Hal ini juga dapat mempermudah masyarakat, terlebih lagi di era pandemi covid-19 harus mempersempit ruang gerak masyarakat sehingga sulit kiranya pemerintah untuk melakukan pelayanan secara langsung atau *face to face* kepada masyarakat.

Pelayanan berbasis online ini menjadi salah satu solusi yang cukup baik dan tepat untuk diterapkan pada era digitalisasi dan masa pandemi covid-19 bahkan seterusnya jika pelayanan berbasis online ini dinilai lebih baik dibandingkan dengan pelayanan konvensional.

Penyelenggaraan pelayanan publik secara online ini juga diatur berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat edaran ini dibuat karena pandemi covid-19 membuat pelayanan menjadi terganggu tetapi disatu sisi masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan layanan. Tetapi disisi lain, aktivitas perkantoran secara tidak langsung dapat memperparah kasus covid-19 sehingga semakin tinggi. Untuk itu dibutuhkan perubahan bagi Aparatur Sipil Negara dalam proses pelayanan publik.

Penyediaan layanan publik di Indonesia sendiri banyak dikategorikan mulai dari layanan Kesehatan, layanan kependudukan, layanan perizinan dan lain sebagainya. Layanan kependudukan dan Kesehatan tentunya sudah tidak asing lagi bagi masyarakat. Tidak hanya pelayanan dalam bidang Kesehatan dan kependudukan saja yang dinilai belum efektif dan efisien, pelayanan perizinan pun masih dinilai belum efektif dan efisien. Terlebih lagi dalam pelaksanaannya pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dinilai memiliki prosedur yang tidak jelas, berbelit-belit, persyaratan yang rumit, lamanya proses perizinan dan lain sebagainya. Hal

ini menjadi salah satu permasalahan yang cukup penting dan perlu adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan dalam hal pelayanan perizinan. Meskipun pelayanan perizinan ini tidak dominan seperti pelayanan Kesehatan dan kependudukan, tetapi pelayanan perizinan ini salah satu hal yang penting dan perlu adanya pembaruan inovasi pelayanan agar masyarakat lebih nyaman dan aman dalam melakukan perizinan.

Pelayanan perizinan ini biasanya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dimana DPMPTSP ini merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di daerah. Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) saat ini sudah sebagian besar menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau sudah berbasis online. Salah satunya pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung yang sudah menerapkan sistem pelayanan perizinan secara online. Berdasarkan sumber dari [www.bandungkab.go.id](http://www.bandungkab.go.id) yang diakses pada tanggal 3 Februari 2020 pukul 20.14 WIB, Kabupaten Bandung masuk ke dalam 9 besar kinerja layanan pemkab tingkat nasional dari 400 Kabupaten yang ada di Indonesia. Salah satunya melalui pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung juga memiliki berbagai jenis mulai dari perizinan dalam urusan pendidikan, urusan kepemudaan dan olahraga, urusan kebudayaan, urusan Kesehatan, urusan pekerjaan umum dan

penataan ruang, urusan sosial, urusan tenaga kerja, urusan pertanahan, urusan lingkungan hidup, urusan perhubungan, urusan koperasi, usaha kecil dan menengah, urusan kelautan dan perikanan, urusan pariwisata, urusan pertanian, urusan perdagangan dan perindustrian. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung sendiri pelayanan yang paling dominan biasanya pelayanan perizinan dalam urusan Kesehatan. Pelayanan perizinan dalam bidang Kesehatan ini seperti izin mendirikan rumah sakit, izin praktik dokter/dokter gigi/dokter spesialis/dokter gigi spesialis, izin apoteker dan lain sebagainya. Pelayanan perizinan dalam urusan Kesehatan ini diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 21 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Kesehatan. Bahwa perizinan Kesehatan merupakan instrument pemerintahan guna meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan sehingga perlu dilakukan pengawasan, pengendalian dan perlindungan oleh pemerintah daerah dalam kegiatan berusaha maupun dalam kegiatan kemasyarakatan yang berdampak pada kepentingan umum. Selain itu penyelenggaraan perizinan Kesehatan juga sebagai upaya untuk meningkatkan Kesehatan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan perizinan, maka diperlukan peraturan hukum yang mendukungnya.

Pelayanan perizinan Kesehatan ini termasuk kedalam pelayanan perizinan berusaha. Di Indonesia sendiri pelayanan perizinan berusaha ini sudah dilakukan secara online berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, bahwa

penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah dilaksanakan secara terintegrasi melalui elektronik berdasarkan norma, standar, prosedur dan kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah ini merupakan kegiatan perizinan berusaha yang secara proses pengelolaannya secara elektronik mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan terpadu dalam satu pintu. Perizinan berusaha ini sebagai legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dengan menjalankan kegiatan atau usahanya. Hal ini sejalan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung. Dimana Pemerintah Kabupaten Bandung sudah mengatur pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara elektronik sesuai dengan Peraturan Bupati Bandung Nomor 151 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung. Bahwa dalam rangka peningkatan penanaman modal dan percepatan berusaha perlu menerapkan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

Pemerintah Kabupaten Bandung telah membuat sebuah inovasi pelayanan perizinan yang berupa Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu-Pasti, Bersih dan Tuntas yang selanjutnya disingkat SAMIRINDU-PASTI BEDAS yang merupakan aplikasi layanan online perizinan dan non perizinan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pelayanan perizinan dan non perizinan pada DPMPSTSP Kabupaten Bandung ini diselenggarakan melalui aplikasi SAMIRINDU yang terintegrasi dengan sistem OSS. Aplikasi SAMIRINDU ini merupakan

implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Lahirnya Peraturan Pemerintah ini didasari atas percepatan dan peningkatan penanaman modal dan perizinan sehingga diharapkan dapat menyederhanakan proses perizinan menjadi efisien, sederhana, modern dan berstandar tinggi. Dalam peraturan ini dijelaskan pula bahwa semua pelayanan perizinan berusaha terintegrasi oleh pusat melalui satu sistem perizinan berusaha secara elektronik atau Online Single Submission. Sehingga dalam aplikasi SAMIRINDU ini hanya pelayanan perizinan dalam bidang Kesehatan dan sosial saja yang dapat diakses, izin lainnya masyarakat dapat mengakses melalui menu OSS yang masih terdapat dalam aplikasi SAMIRINDU tetapi pusat yang mengelolanya. Bidang Kesehatan dan sosial ini merupakan izin non OSS sehingga dapat diakses melalui aplikasi SAMIRINDU yang diurus secara langsung oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung. Dalam aplikasi SAMIRINDU juga terdapat beberapa menu lainnya salah satunya menu Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER).

Peraturan mengenai SILONCER ini diatur dalam Keputusan Bupati Bandung Nomor 503/Kep.46-DPMPTSP/2019 Tentang Penetapan Inovasi Sistem Layanan Online Cetak Sendiri Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Bahwa untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara online melalui aplikasi SAMIRINDU, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengembangkan content berupa SILONCER (Sistem Layanan Online Cetak Sendiri) dengan menggunakan tanda tangan digital. SILONCER merupakan salah satu inovasi layanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung, yang



dilakukan secara elektronik atau online dimana pemilik usaha yang berada di Kabupaten Bandung dapat mendaftarkan usahanya untuk mendapatkan perizinan atau legalitas dari Pemerintah Kabupaten Bandung dengan cara mencetak sendiri surat izin melalui aplikasi SAMIRINDU dalam menu SILONCER sehingga pelaku usaha atau masyarakat yang ingin mendapatkan perizinan dapat mengisi data dari rumah tidak harus ke kantor DPMPTSP Kabupaten Bandung.

Dalam menu SILONCER terdapat dua kategori izin berusaha yaitu kategori perorangan dan kategori badan usaha. Dua kategori tersebut dapat disesuaikan dengan pemilik usaha yang akan melakukan perizinan usahanya. Dalam menu SILONCER yang lebih dominan yaitu pelayanan perizinan usaha dalam bidang Kesehatan. Dimana para pemilik usaha contohnya izin mendirikan rumah sakit, izin praktik dokter, izin apoteker dan lain sebagainya, dapat mencetak sendiri surat izin usaha dalam menu SILONCER. Untuk mengisi persyaratan perizinan yang terdapat pada menu SILONCER pemilik usaha dapat melihat persyaratan perizinan pada menu Informasi dan Download Persyaratan. Dimana dalam menu Informasi dan Download Persyaratan terdapat persyaratan untuk izin OSS dan Non OSS untuk perizinan dalam urusan Kesehatan terdapat dalam persyaratan izin Non OSS.

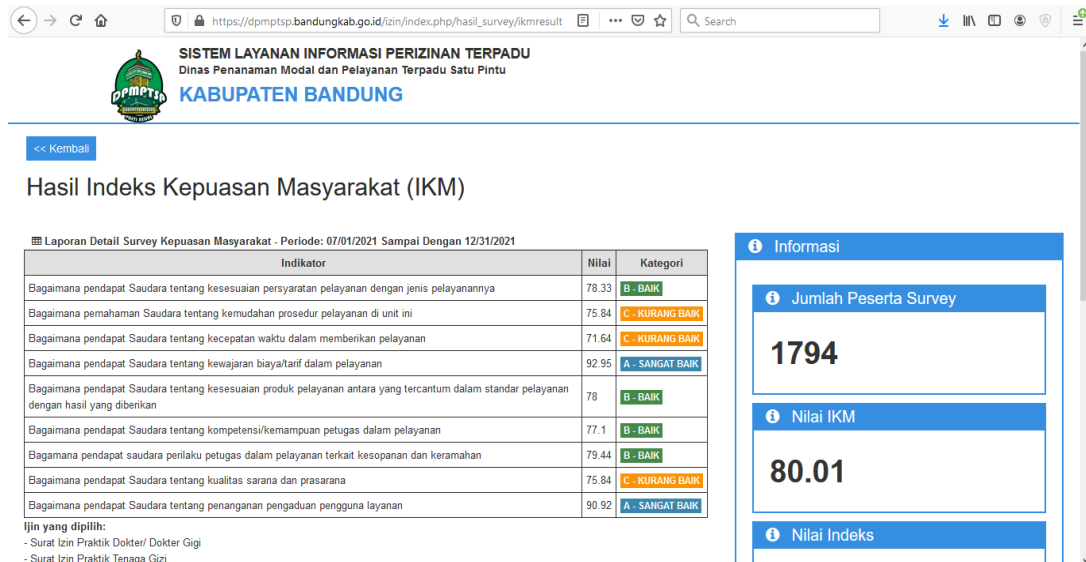
Dalam persyaratan izin non OSS urusan Kesehatan ini terdapat 27 kategori surat izin persyaratan, diantaranya yaitu: Izin Sarana Pelayanan Rehabilitasi Penyalahgunaan dan Ketergantungan NAPZA, Izin Tukang Gigi, Surat Izin Kerja Perekam Medis, Surat Izin Kerja Radiografer, Surat Izin Kerja Teknisi Gigi, Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian, Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik, Surat Izin Praktik Akupuntur Terapis, Surat Izin Praktik Apoteker, Surat

Izin Praktik Bidan, Surat Izin Praktik Dokter Internship, Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi, Surat Izin Praktik Elektromedis, Surat Izin Praktik Fisioterafis, Surat Izin Praktik Okupasi Terafis, Surat Izin Praktik Penata Anestesi, Surat Izin Praktik Perawat, Surat Izin Praktik Psikolog Klinis, Surat Izin Praktik Refraksionis Optisen dan Optometris, Surat Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler, Surat Izin Praktik tenaga Gizi, Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional, Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu, Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian, Surat Izin Praktik Terapi Wicara, Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut, dan Surat Izin Praktik/Surat Kerja Ortosis Protesis.

Semua pelayanan perizinan di bidang Kesehatan tersebut dapat diakses oleh semua masyarakat Kabupaten Bandung melalui Aplikasi SAMIRINDU dalam menu SILONCER. Aplikasi SAMIRINDU ini diterapkan untuk mempermudah proses pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung, sehingga masyarakat yang akan melakukan perizinan dapat mengetahui syarat dan prosedur perizinan secara online. Terlebih lagi dalam kondisi pandemi covid-19 seperti ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang efektif, efisien, dan nyaman tanpa harus keluar rumah. Akan tetapi dengan adanya aplikasi perizinan online yang diterapkan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung dengan berdasarkan data hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari aplikasi SAMIRINDU (Sistem Layanan Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu) selama periode 1 Juli 2021 sampai dengan 31 Desember 2021, masih terdapat masalah pada kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bandung. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

## Gambar 1.1

### Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Aplikasi SAMIRINDU



*Sumber: SAMIRINDU DPMPTSP Kabupaten Bandung, 8 Februari 2022, Pukul 10.23 WIB*

Dari gambar 1.1 hasil indeks kepuasan masyarakat pada aplikasi SAMIRINDU Kabupaten Bandung, masih terdapat nilai dengan kategori kurang baik. Dimana nilai dengan kategori kurang baik tersebut terdapat dalam indikator kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana. Hal tersebut berarti kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung belum sepenuhnya efektif dan efisien karena masih ada keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung.

Dari permasalahan tersebut jika dikaitkan dengan indikator implementasi kebijakan menurut George C. Edward yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi, menunjukkan masih terdapat indikator yang belum maksimal

dalam proses implementasi kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) ini. Contohnya masih banyak masyarakat yang belum paham mengenai prosedur dari sistem pelayanan perizinan tersebut serta masih terdapat kesalahan upload persyaratan perizinan pada aplikasi SAMIRINDU, salah satu sebabnya karena kurangnya komunikasi dari pemerintah dengan masyarakat mengenai kejelasan prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa indikator komunikasi yang dikemukakan oleh Edward dalam implementasi kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) belum optimal. Selain indikator komunikasi permasalahan tersebut juga menyangkut indikator Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi sekaligus. Dimana kurangnya pemahaman mengenai prosedur dan kesalahan upload persyaratan ini akibat dari kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, pengawasan dari penyelenggara pelayanan, dan evaluasi dari pimpinan terhadap keluhan dari masyarakat sehingga hal tersebut dapat terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa indikator Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam implementasi kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) dalam pelaksanaannya belum optimal.

Sedangkan indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al yang terdiri dari, *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Perhatian). Contoh permasalahan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada aplikasi SAMIRINDU masih terdapat indikator kualitas pelayanan yang belum optimal yaitu kurang efektifnya waktu pelayanan yang menunjukkan indikator *assurance* belum optimal serta kualitas sarana dan prasarana masih kurang baik dan jaringan

internet yang belum memadai di beberapa daerah, hal ini menunjukkan bahwa indikator *tangible* masih belum optimal.

Berdasarkan latar belakang di atas dan informasi yang penulis dapat melalui internet dan media sosial, maka peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan perizinan di bidang Kesehatan dengan diterapkannya Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) pada aplikasi SAMIRINDU di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung. Dan peneliti memberi judul penelitian ini dengan **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Bidang Kesehatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah disampaikan dan diuraikan dalam latar belakang penelitian ini, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini mengenai **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Bidang Kesehatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung”** adalah sebagai berikut:

Adakah pengaruh antara Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Bidang Kesehatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari identifikasi masalah yang telah disampaikan tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui adakah pengaruh antara Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Bidang Kesehatan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritis dan praktis:

#### **1.4.1 Kegunaan Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang relevan dengan penelitian ini dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan terlebih lagi pengembangan ilmu administrasi publik.

#### **1.4.2 Kegunaan Secara Praktis**

1. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dibidang Kesehatan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi mengenai kualitas pelayanan perizinan dibidang Kesehatan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung.