

## **SKRIPSI**

# **KUALITAS PELAYANANAN PEMBUATAN SURAT IZIN PRAKTIK (SIP) PERAWAT MELALUI APLIKASI SALAM-RINDU (SISTEM APLIKASI LAYANAN MUDAH PERIZINAN TERPADU) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik**



**Ahmad Rafiq**

**NIM.2210411210046**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANANAN PEMBUATAN SURAT IZIN PRAKTIK (SIP) PERAWAT MELALUI APLIKASI SALAM-RINDU (SISTEM APLIKASI LAYANAN MUDAH PERIZINAN TERPADU) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : **Ahmad Rafiq** NIM : 2210411210046
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 19 Mei 2026.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Anjani, S.AP, M.A.P  
NIP. 199506102022032018

(.....)

b. Sekretaris

Widyakanti, S.Sos, M.A.P  
NIP. 19681102199403200

(.....)

c. Anggota

Sugeng Karyadi, S.Sos, M.A.P  
NIP. 197501182000031002

(.....)

Banjarmasin, 8 Juni 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi. Publik



NIP ULM

Pratikah, S.Sos, M.Si

NIP. 197104201999031001

*(Handwritten signature)*

Hj. Aulia, S.Sos., M.A.P.

NIP. 197912262003122001

## LEMBAR PERNYATAAN

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Rafiq  
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 Mei 2004  
NIM : 2210411210046  
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Krisna VII No 12 RT 21 Komplek Bumi Permata Permai

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.



a.

ii

iii

## BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Sembilan Belas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1284 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 11 Mei 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Ahmad Rafiq  
NIM : 2210411210046  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) Perawat Melalui Aplikasi Salam-Rindu (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM  
Waktu Ujian : 08.30 Wita s/d selesai  
Nilai : 83 / A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


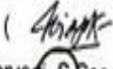
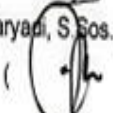
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin  
Pada Tanggal : 19 Mei 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ahmad Rafiq

1. Ketua : Anjani, S.AP, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos.,M.AP  
(  )
3. Anggota : Sugeng Karya, S.Sos.,M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :

a.n: Dekan  
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



Ayela Deyi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197505191999032002

## ABSTRAK

**Ahmad Rafiq. 2210411210046. 2026. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) Perawat Melalui Aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.** Di bawah bimbingan Anjani.

Pelayanan publik berbasis elektronik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam konteks pelayanan perizinan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena berkaitan dengan kepastian hukum, efektivitas pelayanan, dan kemudahan akses bagi tenaga kesehatan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin menghadirkan aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) sebagai inovasi pelayanan digital untuk mempermudah proses perizinan di luar sistem OSS (Online Single Submission), termasuk penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) Perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) Perawat melalui aplikasi SALAM-RINDU serta mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) Perawat melalui aplikasi SALAM-RINDU secara umum berada pada kategori cukup baik. Aplikasi telah menyediakan akses layanan online dan fitur pelacakan permohonan, sementara pelayanan telah berjalan sesuai prosedur dan terintegrasi secara digital. Layanan komunikasi melalui notifikasi dan WhatsApp juga telah tersedia, serta penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) memberikan kepastian hukum terhadap dokumen SIP yang diterbitkan. Selain itu, pelayanan memudahkan pengguna tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, masih ditemukan beberapa hambatan seperti gangguan sistem, ketidakjelasan panduan teknis dan prosedur, rendahnya responsivitas helpdesk, ketidaksesuaian estimasi waktu pelayanan akibat tingginya jumlah permohonan dan revisi dokumen, serta kurang optimalnya pendampingan dan transparansi dalam proses verifikasi dokumen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem aplikasi, responsivitas pelayanan, panduan teknis, dan transparansi informasi agar kualitas pelayanan pembuatan SIP Perawat melalui aplikasi SALAM-RINDU dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Surat Izin Praktik, SALAM-RINDU, E-Government.

## **ABSTRACT**

**Ahmad Rafiq. 2210411210046. 2026. *Service Quality of Nursing Practice License (SIP) Issuance Through the SALAM-RINDU Application (Integrated Easy Licensing Service Application System) at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Banjarmasin City. Under the supervision of Anjani.***

*Electronic-based public service is one of the government's efforts to improve service quality through the use of information technology. In health licensing services, service quality is important because it relates to legal certainty, effectiveness, and ease of access for health workers. The Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Banjarmasin City introduced the SALAM-RINDU application (Integrated Easy Licensing Service Application System) as a digital innovation to facilitate licensing services outside the OSS (Online Single Submission) system, including the issuance of Nursing Practice Licenses (SIP) for nurses. This study aims to determine the quality of Nursing Practice License services through the SALAM-RINDU application and identify the inhibiting factors in its implementation.*

*This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was conducted through interviews, observations, and documentation. The data analysis technique used data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study applied the service quality theory of Zeithaml, Parasuraman, and Berry in Hardiyansyah (2018), consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*The results show that the quality of Nursing Practice License services through the SALAM-RINDU application is generally fairly good. The application provides online access and application tracking features, while services have been carried out according to procedures and digitally integrated. Communication services through notifications and WhatsApp have also been provided, and the use of Electronic Signatures (TTE) gives legal certainty for SIP documents. In addition, the service facilitates users without requiring direct visits to the office. However, several obstacles are still found, including system disruptions, unclear technical guidance and procedures, low helpdesk responsiveness, inconsistency in service completion time estimates due to the high number of applications and document revisions, as well as limited assistance and lack of transparency in document verification. Therefore, improvements in the application system, service responsiveness, technical guidance, and transparency are needed to optimize the quality of Nursing Practice License services through the SALAM-RINDU application.*

**Keywords:** *Service Quality, Public Service, Practice License, SALAM-RINDU, E-Government.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Paktik (SIP) Perawat Melalui Aplikasi Salam-Rindu (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin”. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, doa, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
4. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Penasehat Akademik Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
6. Ibu Anjani, S.AP., M.A.P selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.A.P selaku Dosen Penguji I, yang telah banyak memberikan kritik dan saran yang membangun.
8. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.A.P selaku Dosen Penguji II, yang telah banyak memberikan kritik dan saran berharga.
9. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan selama penulis menempuh studi.
10. Kepada keluarga peneliti terutama orang tua dan kaka peneliti yang selama ini mendoakan, memberi semangat, memberikan dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.
11. Seluruh Pegawai Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin, Kepala Bidang Program, Pengelolaan Data dan Informasi, Kepala Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data-data dan informasi yang digunakan untuk penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada teman-teman Angkatan 22, teman sekaligus mentor peneliti (Aldani, Fakhrus, dan Shopan) yang telah menemani dari awal perkuliahan

sampai proses penelitian yang tiada hentinya memberikan dukungan dan motivasi sampai saat ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 19 Mei 2026  
Penulis,

Ahmad Rafiq  
2210411210046

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	17
2.2. Konsep Teoritis .....	21
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.2.3 <i>E-Government</i> .....	37
2.2.4 Pelayanan Perizinan Kesehatan.....	41
2.2.5 Aplikasi Salam Rindu .....	46
2.3. Kerangka Berpikir.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	54
3.2. Tipe Penelitian .....	55
3.3. Lokasi Penelitian.....	55
3.4. Sumber Data dan Instrumen Penelitian.....	56
3.4.1 Sumber Data Primer.....	56

3.4.2	Sumber Data Sekunder.....	58
3.4.3	Instrumen .....	58
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5.1	Wawancara.....	59
3.5.2	Observasi.....	60
3.5.3	Dokumentasi .....	61
3.6.	Pengolahan Data.....	61
3.6.1	Pengumpulan Data .....	62
3.6.2	Reduksi Data .....	63
3.6.3	Penyajian Data .....	64
3.6.4	Penarikan Kesimpulan .....	64
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>66</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	66
4.1.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin .....	66
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Banjarmasin .....	67
4.1.3	Struktur Organisasi .....	68
4.1.4	Visi dan Misi DPMPTSP Kota Banjarmasin .....	70
4.1.5	Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Banjarmasin .....	71
4.1.6	Cakupan Pelayanan .....	75
4.1.7	Profil Aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu).....	76
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	77
4.2.1	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Paktik (SIP) Perawat Melalui Aplikasi Salam-Rindu (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. ....	77
4.2.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik ( SIP) Perawat Melalui Aplikasi SALAM RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	112

<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>124</b>
5.1. Analisis Temuan Penelitian.....	124
5.1.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Paktik (SIP) Perawat Melalui Aplikasi Salam-Rindu (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. ....	124
5.1.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Paktik (SIP) Perawat Melalui Aplikasi Salam-Rindu (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	140
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>145</b>
6.1 Kesimpulan .....	145
6.2 Saran.....	146
6.2.1 Bagi Instansi.....	147
6.2.2 Bagi Peneliti Lain.....	148
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>150</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>152</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Realisasi Perizinan Bidang C ( Kesehatan ) tahun 2024 - 2025.	8
Tabel 1. 2 Keluhan pengguna Aplikasi Salam Rindu .....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4. 1 Daftar Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin.....	68
Tabel 4. 2 Jenis Perizinan Pada Aplikasi Salam Rindu .....	75
Tabel 4. 3 Matrix Hasil Temuan Penelitian .....	109
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Hasil Temuan.....	137

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi SALAM-RINDU .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	53
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman.....	65
Gambar 4. 1 Kota Banjarmasin.....	67
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	70
Gambar 4. 3 Akses Aplikasi SALAM-RINDU.....	81
Gambar 4. 4 Pendaftaran Akun Dan Login Pengguna.....	85
Gambar 4. 5 Pemilihan Jenis Surat Izin Praktik .....	88
Gambar 4. 6 Pengisian Formulir Permohonan Dan Mengunggah Dokumen Persyaratan .....	92
Gambar 4. 7 Pengajuan (Submit) Permohonan Surat Izin Praktik Perawat.....	96
Gambar 4. 8 Verifikasi Oleh Petugas.....	100
Gambar 4. 9 Perbaikan Dokumen .....	104
Gambar 4. 10 Penerbitan dan Pengunduhan Surat Izin Praktik Perawat .....	107

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	153
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	157
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Tahun 2026.....	158
Lampiran 4 Contoh Surat Izin Praktik (SIP) Perawat.....	161