

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pemohon perizinan operasional klinik dengan metode *servqual* di DPMPTSP Kota Medan mengalami kepuasan tersendiri bagi pemohon. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pemohon perizinan operasional klinik dengan metode *servqual* di DPMPTSP Kota Medan. Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan model *Service Quality* (*Servqual*). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan tenaga kesehatan yang sudah mengurus perizinan permohonan operasional klinik di DPMPTSP Kota Medan dan klinik-klinik di wilayah Kota Medan yang berjumlah 160 orang dan sampel sebanyak 62 orang. Pengumpulan data dengan data primer dan sekunder dan data dianalisis $Servqual\ Score\ (Gap) = Perception\ Score - Expectation\ Score$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemohon perizinan operasional klinik dengan metode *servqual* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berdasarkan *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (data tanggap), (*assurance*) jaminan dan *empathy* (empati) adalah kategori cukup puas, disarankan kepada DPMPTSP Kota Medan untuk mempertahankan dan berupaya membenahi fasilitas atau tempat pelayanan publik agar lebih nyaman dan meningkatkan kinerja pelayanan yang sudah baik, yaitu dengan cara mengadakan pelatihan pelayanan prima khususnya bagi tenaga pemberi layanan dan disarankan kepada pemohon tenaga kesehatan hendaknya lebih teliti memperhatikan prosedur pendaftaran dan lebih teliti segala persyaratan dengan tepat, agar tidak ada pengembalian berkas dan permintaan perbaikan.

Kata Kunci : Kepuasan, Metode Servqual