

ABSTRAK

Dalam era reformasi dan informasi global, pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial serta hasil survei kepuasan masyarakat yang mengatakan bahwa proses penerbitan izin yang berjalan lama, informasi yang disampaikan tidak jelas dan tidak transparan.

Tujuan Penelitian ini adalah Menganalisis Pengaruh Proses Penerbitan Izin Tenaga Kesehatan Dengan Menggunakan Aplikasi Sipandu Medan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dpmpmsp Kota Medan

Jenis penelitian ini adalah penelitian Analitik Kuantitatif yaitu metode dalam bentuk data angka (numeric) dengan menggunakan pendekatan cross sectional, dengan sampel berjumlah 200 orang.

Hasil Penelitian ini adalah Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan petugas kesehatan terkait pemanfaatan Aplikasi Sipandu Medan adalah penanganan pengaduan. hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh penanganan pengaduan terhadap kepuasan petugas kesehatan terkait pemanfaatan Aplikasi Sipandu Medan. SIPANDU hadir untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aduan terkait.

Kata Kunci : Aplikasi SIPANDU MEDAN, Kepuasan, Tenaga Kesehatan.

ABSTRACT

In the era of global reform and information, public services by government officials today still have many weaknesses so that they have not been able to meet the quality expected by the community. This is indicated by the existence of various public complaints submitted through the mass media and social networks as well as the results of a community satisfaction survey which stated that the permit issuance process took a long time, the information conveyed was not clear and not transparent.

The purpose of this study is to analyze the effect of the process of issuing health worker permits using the SipanduMedan application on community satisfaction in Dpmpstsp Medan City

This type of research is Quantitative Analytical research, namely the method in the form of numeric data using a cross sectional approach, with a sample of 200 people.

The results of this study are that the variable that has the most influence on the satisfaction of health workers regarding the use of the Sipandu Medan Application is complaint handling. statistical test results obtained p value significance is $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that there is an effect of handling complaints on the satisfaction of health workers regarding the use of the Sipandu Medan Application. SIPANDU is here to make it easier for the public to submit related complaints.

Keywords: SIPANDU MEDAN Application, Satisfaction, Health Workers.