

JURNAL ARTIKEL
INOVASI SISTEM INFORMASI TENAGA KESEHATAN (SINAKES)
ONLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA SEMARANG

Oleh:

Nurul Lutfiana, Prof. Dr Endang Larasati M.S

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jalan Prof. Sudharto, S.H. Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The government which is responsible for implementing the State is required to improve the quality of public services so that the fulfillment of community needs can run well. One way the government can escalate this quality of public services is by creating an innovation. As an effort to improve public services in the field of licensing of health personnel, DPM-PTSP Semarang established a "SINAKES" Online Innovation. This study utilizes the Innovation Attribute theory of SINAKES Online and the theory of Driving Factors and Obstacles to Innovation in the Public Sector, which owned by Rogers and Albury. The results of this study show that SINAKES Online Innovation has relative advantages, suitabilities, complexities, possibilities to try and simplicities to observe. SINAKES Online Innovation has various driving factors, namely, the desire to change for the better, the availability of facilities and infrastructure, and supportive surroundings. However, there are also several inhibiting factors, such as short-term budgets and planning and excessive dependence on high performers. Therefore, to optimize the implementation of SINAKES Online, we need to specifically allocate budgets for its development and IT development training for employees such as holding workshops.

Keywords: Service Innovation, Relative Advantage, Infrastructure.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi yang semakin maju saat ini, pola pikir masyarakat menjadi semakin kritis. Masyarakat sudah semakin cerdas dan memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara, begitu pula dengan haknya mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Tertuang dalam UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 18 ayat 8 yang berbunyi bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang sebelumnya adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mengurus seluruh perizinan di daerah. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien dan struktur organisasi

yang lebih ramping pada tahun 2017 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang resmi berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang. DPM-PTSP Kota Semarang memiliki 36 jenis perizinan.

Perizinan tenaga kesehatan atau Surat Izin Praktik/Kerja tenaga kesehatan merupakan salah satu jenis pelayanan perizinan yang paling banyak diterbitkan oleh DPM-PTSP Kota Semarang. Surat Izin Kerja (SIK) adalah bukti tertulis yang diberikan kepada tenaga kesehatan untuk melaksanakan kegiatan praktik/kerja sesuai kompetensinya setelah memenuhi persyaratan tertentu. sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2013, tenaga kesehatan yang ingin membuka praktik sendiri atau bekerja di pelayanan kesehatan diwajibkan memiliki Surat Izin Praktik (SIP) dan Surat Izin Kerja

(SIK) adanya peraturan tersebut untuk memenuhi kualitas dan menyamaratakan standar tenaga kesehatan di Indonesia. Dengan adanya peraturan tersebut menimbulkan jumlah pemohon penerbitan Surat Izin Praktik/Kerja tenaga kesehatan yang masuk mencapai ribuan tiap tahunnya dan selalu mengalami peningkatan, dalam kurun waktu 4 tahun jumlah pemohon perizinan tenaga kesehatan di kota Semarang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.5
Peningkatan Jumlah Pemohon
Perizinan Tenaga Kesehatan di
DPM-PTSP Kota Semarang 2014-
2017

No	Tahun	Jumlah Pemohon Perizinan Tenaga Kesehatan	Persentase Peningkatan
1	2014	2101	-
2	2015	3563	69,6
3	2016	3810	6,93
4	2017	3931	3,08

Sumber : DPM-PTSP 2018

Jumlah pemohon di atas tidak menutup kemungkinan akan mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal tersebut akan menimbulkan problematika dalam

hal pelayanan jika sistem yang digunakan masih manual. Dengan proses manual tersebut, pemohon harus mendatangi ketiga instansi yaitu Organisasi Profesi, Dinas Kesehatan Kota. Proses pelayanan pada DPM-PTSP Kota Semarang juga memakan waktu yang cukup lama, petugas harus meneliti kembali berkas-berkas perizinan dari pemohon, lalu menginput data pemohon satu persatu. Pada DPM-PTSP Kota Semarang pelayanan perizinan juga harus selesai sesuai dengan standar pelayanan perizinan yaitu ± 10 hari. Berkas yang ada juga menjadi menumpuk karena masih menggunakan arsip manual. Proses manual yang memakan waktu cukup lama dan proses yang panjang akan membuat penundaan penyelesaian perizinan tenaga kesehatan.

Melihat kondisi pelaksanaan pelayanan publik tersebut, inovasi dirasa perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. Sesuai dengan maklumat pelayanan dari DPM-PTSP Kota

Semarang yaitu melakukan inovasi untuk perbaikan pelayanan guna peningkatan kepuasan masyarakat sehingga DPM-PTSP Kota Semarang menciptakan sebuah inovasi berupa penyederhanaan proses perizinan tenaga kesehatan yaitu Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online. Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) *online* merupakan sistem yang mengintegrasikan ketiga instansi untuk perizinan tenaga kesehatan yaitu Organisasi Profesi (OP), Dinas Kesehatan Kota (DKK) dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang. DPM-PTSP Kota Semarang telah menyelesaikan penerbitan perizinan tenaga kesehatan mencapai 98,3%. Dengan adanya inovasi SINAKES Online ini mempercepat dan mempermudah proses perizinan tenaga kesehatan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Walaupun dengan adanya SINAKES *online* telah memberikan kemudahan dan mempercepat proses penerbitan perizinan, masih terdapat pengguna yang mengeluhkan pengisian data

online. Pengisian data *online* memiliki batas waktu yaitu 10 menit, sehingga jika selama 10 menit pemohon belum selesai mengisi data, secara otomatis data pemohon akan hilang dan harus mengisi ulang data kembali. Selain dari masyarakat pengguna, dari DPM-PTSP Kota Semarang juga mengakui masih ada kendala teknis seperti permasalahan *server*. Pembuatan SINAKES *online* dilakukan dengan kerjasama dari pihak ketiga dalam pembuatan, perawatan dan pengembangan sistem. Sehingga jika terjadi kendala teknis belum dapat ditangani dengan cepat oleh DPM-PTSP Kota Semarang.

Melalui inovasi SINAKES *online* DPM-PTSP Kota Semarang berupaya untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik dan perlu diapresiasi karena DPM-PTSP Kota Semarang merupakan instansi daerah yang pertama kali membuat Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) *online*. Harapannya dengan adanya SINAKES *online* masyarakat dapat lebih mudah dan cepat dalam mengurus perizinan tenaga kesehatan. Berdasarkan latar

belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Sistem Tenaga Kesehatan (SINAKES) *Online* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah atribut inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) *Online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.

2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.

D. Teori

Administrasi Publik dalam pembahasan Inovasi Sistem Tenaga Kesehatan (SINAKES) *Online* Pada DPM-PTSP Kota Semarang menjadi teori dasar. Menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) kedua konseptor tersebut memberikan definisi bahwa administrasi publik dimaknai sebagai proses dimana sumber daya dan personel politik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Inovasi SINAKES *Online* masuk dalam kerangka administrasi pada dimensi manajemen publik. Dalam ruang lingkup administrasi publik mencakup manajemen

publik sebagai upaya pengelolaan dalam pencapaian tujuan yang ditetapkan. Menurut Overman (dalam Keban, 2014:92-93) manajemen dimaksudkan adalah, suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi. dan politik di sisi lain. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan sumber daya manusia dan non manusia sesuai “perintah” kebijakan publik.

Pelayanan Publik, Ratminto dalam bukunya Manajemen Pelayanan (2013:5) bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah, dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu adanya sebuah inovasi. Menurut Osborn dan Rogers inovasi dalam administrasi publik dimaksudkan sebagai pengenalan unsur-unsur baru ke dalam pelayanan publik dalam bentuk pengetahuan baru, sebuah organisasi baru, dan / atau manajemen baru atau keterampilan prosesual, yang mewakili diskontinuitas dengan masa lalu. Definisi ini juga menegaskan bahwa inovasi bukan hanya tentang mendapatkan ide baru, tetapi juga harus digunakan dalam praktek. Konsep yang dikemukakan oleh Rogers juga sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Endang larasati (2015: 19-20), bahwa inovasi adalah kreasi yang berproses mencipta cara-cara baru, ide-ide baru. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan public juga dapat dimaknai sebagai penciptaan metode baru. Inovasi adalah nafas yang terus mengalir melahirkan ide-ide kreatif. Ide-ide kreatif tercipta, disemai dan

dikembangkan secara terus menerus demi terpenuhinya pemenuhan kebutuhan public dalam mewujudkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi, atau penemuan yang lama, yang sudah lagi tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu Rogers (dalam Suwarno 2008:17-18), menyimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relative), sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebenaran yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai

ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

2. *Compatibility* (kesesuaian), inovasi juga mempunyai sifat kompetibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diggantinya. Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dengan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* (kerumitan), dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi

sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* (kemungkinan dicoba), inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* (kemudahan diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dalam pelaksanaan sebuah inovasi tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat, yang dapat mempengaruhi berjalannya suatu inovasi. Menurut Everett M. Rogers (2003) sebuah inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor

pendukung seperti adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan tidak tahu menjadi tahu, adanya kebebasan untuk berekspresi, adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif, tersedianya sarana dan prasarana, kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga pergaulan maupun sekolah. Sedangkan menurut Albury (dalam Larasati, 2015: 22-23), ada beberapa faktor yang diidentifikasi menjadi penghambat suatu inovasi pelayanan publik yaitu budaya *risk aversion*, yaitu budaya yang tidak menyukai resiko atau tidak mau mengambil resiko dari setiap perubahan, keengganan menutup program yang gagal, ketergantungan berlebihan pada high performer, teknologi ada tetapi terhambat pada budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau insentif sehingga orang enggan untuk melakukan inovasi, ketidakmampuan dalam mengambil resiko dan perubahan, anggaran jangka pendek dan perencanaan, tekanan dan hambatan administrative.

E. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Lokasi penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang sebagai instansi yang mengelola inovasi SINAKES *Online*.

Subjek penelitian adalah informan penelitian. Peneliti menggunakan teknik *purposive*. Menurut Sugiyono (2014: 61) *Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Subjek yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Bidang 1 Pelayanan Perizinan Kesra DPM-PTSP Kota Semarang.
2. Pegawai Teknis IT dan Evaluasi DPM-PTSP Kota Semarang
3. Staf Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Dinas Kesehatan Kota Semarang

4. Penanggung Jawab Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) Kota Semarang
5. Sekretaris Ikatan Fisioterapi Indonesia (IFI) Kota Semarang
6. Tenaga Kesehatan/ pemohon perizinan tenaga kesehatan di DPM-PTSP Kota Semarang

Jenis data dalam penelitian ini meliputi kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya Analisis yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data yang disebut sebagai model interaktif oleh Huberman dan Miles. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:247-253) tahapan analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Pada penelitian ini pengujian validitas data menggunakan triangulasi sumber. Dimana peneliti tidak hanya

mencari sumber informasi dengan mewawancarai satu informan saja, melainkan melakukan wawancara lagi dengan informan yang berbeda untuk mendapatkan informasi yang benar sesuai fakta dilapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi SINAKES *Online* Pada DPM-PTSP Kota Semarang

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif dari pelaksanaan SINAKES *Online* di DPM-PTSP Kota Semarang dapat dilihat dari nilai ekonomi, status sosial, kesenangan/kepuasan, dan komponen penting. Dilihat dari nilai ekonominya, pelaksanaan SINAKES *Online* tidak memberikan keuntungan secara *cost* bagi DPM-PTSP Kota Semarang selaku penyelenggara inovasi karena dengan adanya inovasi berupa SINAKES *Online* anggaran yang dikeluarkan menjadi lebih meningkat untuk biaya sistem dan *maintanance*, akan tetapi dengan adanya SINAKES *Online* ini telah

memberikan manfaat yang lebih karena masyarakat dimudahkan dalam mengurus perizinan tenaga kesehatan. Masyarakat yang ingin mengurus perizinan tenaga kesehatan seperti pembuatan SIK dan SIP tidak perlu lagi datang ke tiga instansi karena semua berkas diupload secara *online* dan masyarakat bisa malacak proses perizinan mereka sudah sampai dimana secara *online* sehingga dapat menghemat biaya transportasi.

Pelaksanaan SINAKES *Online* juga telah memberikan perubahan status sosial bagi DPM-PTSP Kota Semarang dimana dengan adanya SINAKES *Online* telah merubah pikiran dan anggapan dari masyarakat kepada DPM-PTSP Kota Semarang dimana dalam memberikan pelayanan perizinan terkesan memakan waktu yang cukup lama dan berbelit-belit. Pandangan masyarakat menjadi berubah setelah adanya inovasi SINAKES *Online* proses perizinana tenaga kesehatan menjadi lebih mudah, murah dan cepat hal tersebut

membuat DPM-PTSP Kota Semarang mendapatkan apresiasi dari masyarakat. Pelaksanaan SINAKES *Online* ini juga membuat DPM-PTSP Kota Semarang menjadi *role model* bagi pemerintah daerah lain. banyak pemerintah daerah lain yang melakukan studi banding ke DPM-PTSP Kota Semarang terkait inovasi SINAKES *Online* ini.

Adanya inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan berupa SINAKES *Online* di DPM-PTSP Kota Semarang telah memberikan kepuasan dan kesenangan bagi masyarakat karena pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya. Dengan adanya SINAKES *Online* pelayanan perizinan tenaga kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien karena telah menggunakan sistem *online* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Kepuasan dari masyarakat dapat dibuktikan dengan menurunnya jumlah keluhan masyarakat terkait pelayanan perizinan dan meningkatnya nilai dari survey

kepuasan masyarakat. Pelaksanaan dari Inovasi SINAKES *Online* juga didukung oleh komponen-komponen penting yang saling bersinergi, pertama mitra kerja yaitu organisasi profesi tenaga kesehatan, dinas kesehatan kota dan DPM-PTSP Kota Semarang, komponen kedua yaitu teknologi seperti sistem aplikasi dan jaringan internet. Komponen ketiga adalah sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam mengelola inovasi SINAKES *online*. Ketiga komponen yang menunjang dari pelaksanaan SINAKES *Online* tersebut telah dikelola dengan baik oleh DPM-PTSP.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Pelaksanaan dari inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan berupa SINAKES *Online* di DPM-PTSP Kota Semarang telah mengacu pada nilai dan norma yang ada di masyarakat. Pelaksanaan SINAKES *Online* mengacu Perwal 137 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala DPM-

PTSP Kota Semarang di Pasal 2 yaitu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mewujudkan tertib administrasi melalui penyederhanaan proses perizinan. Pelaksanaan dari SINAKES *Online* mengacu pada pelayanan sebelumnya dengan menyempurnakan dari sistem sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman dan kondisi masyarakat saat ini dimana setelah adanya SINAKES *Online* persyaratan untuk mengurus perizinan tenaga kesehatan tetap sama yang berubah hanya di sistem yang telah *online*. SINAKES *Online* telah sesuai dengan kebutuhan dari para tenaga kesehatan yang ingin mendapatkan surat izin kerja tenaga kesehatan dengan cepat dan mudah. Penggunaan sistem berbasis teknologi juga menyesuaikan kondisi masyarakat saat ini yang cukup bergantung pada teknologi informasi yang berkembang.

3. Complexity atau Kerumitan

Pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan berupa SINAKES *Online* di DPM-PTSP Kota Semarang mengalami beberapa

masalah atau kendala seperti jaringan internet dan sinyal yang tidak stabil, sistem yang sering mengalami *down* karena banyaknya peretas sistem (*hacker*) dan kapasitas penyimpanan data yang terbatas membuat penyimpanan data selalu penuh. Setiap inovasi baru menimbulkan kerumitan tersendiri akan tetapi dapat diminimalisir oleh DPM-PTSP Kota Semarang dengan melakukan upaya pembaharuan-pembaharuan sistem dengan memperkuat keamanan sistem. Pembaharuan tersebut berupa penggunaan *password* bagi pengguna yang ingin *log in* di sistem *online*.

4. Triability atau Kemungkinan di uji coba

Inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPM-PTSP Kota Semarang berupa SINAKES *Online* telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan kepada masyarakat. Uji coba dilakukan untuk melihat apakah inovasi tersebut memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan sistem yang dipakai sebelumnya. Sistem telah

diuji coba terlebih dahulu kepada para pengguna salah satunya kepada organisasi profesi perawat yaitu PPNI Kota Semarang yang menjadi *pilot project* dari SINAKES *Online* ini. Untuk memastikan sistem berjalan dengan baik pihak DPM-PTSP Kota Semarang menggunakan sistem *dummy*. Setelah dilakukan uji coba dan berjalan cukup baik maka tahap selanjutnya pihak DPM-PTSP Kota Semarang melakukan sosialisasi dan pelatihan dilakukan kepada pengguna yaitu para organisasi profesi Kota Semarang untuk melihat apakah SINAKES *Online* ini mudah untuk digunakan dan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat terutama yang berprofesi sebagai tenaga kesehatan.

5. Observability atau Kemudahan untuk diamati

Pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPM-PTSP Kota Semarang berupa SINAKES *Online* memiliki kemudahan untuk diamati dari bagaimana cara kerjanya dan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan

dibandingkan sebelumnya. SINAKES *Online* memiliki prosedur yang mudah dipahami oleh pengguna karena telah menggunakan sistem *online*. Proses perizinan menjadi lebih transparan dan akuntabel karena telah menggunakan sistem *tracking online*. Kemudahan dari prosedur yang ada membuat pelaksanaan SINAKES *Online* memberikan keuntungan dengan menghasilkan sesuatu yang lebih baik yaitu peningkatan nilai survey kepuasan masyarakat dan berkurangnya komplain dari masyarakat. Pelaksanaan SINAKES *Online* ini memberikan dampak positif bagi DPM-PTSP Kota Semarang dimana selama berjalannya inovasi tersebut standar pelayanan minimum telah mencapai 90 persen sehingga dengan adanya inovasi SINAKES *Online* menjadi salah satu cara bagi DPM-PTSP Kota Semarang untuk mengatasi keluhan-keluhan masyarakat terkait proses perizinan tenaga kesehatan yang cukup berbelit dan memakan waktu yang lama

B. Faktor Pendukung

1. Adanya keinginan untuk berubah menjadi lebih baik

Komitmen DPM-PTSP Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan merubah sistem perizinan tenaga kesehatan yang dahulunya manual menjadi *online* yang lebih transparan, cepat, dan murah.

2. Adanya ketersediaan sarana dan prasarana

Tersedianya teknologi seperti aplikasi perizinan, printer, komputer, dan ruang pelayanan untuk menunjang inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan berupa *SINAKES Online*.

3. Kondisi lingkungan yang mendukung

Dukungan dari lingkungan internal dan eksternal yaitu komitmen DPM-PTSP Kota Semarang dalam memberikan pelayanan yang baik dengan mengedepankan visi dan misi serta pegawai harus selalu berpegang pada maklumat pelayanan yang telah disepakati sejak awal adanya DPM-PTSP Kota Semarang. Selain itu adanya dukungan dari pihak

eksternal yaitu Organisasi Profesi dan Dinas Kesehatan yang mendukung pelaksanaan dari *SINAKES online* ini.

4. Adanya penghargaan atau insentif

Pihak DPM-PTSP Kota Semarang tidak memberikan penghargaan dalam bentuk materil kepada para pegawai yang memiliki kinerja yang baik. Pihak. Penghargaan yang diberikan berupa *excellent of the month*, penghargaan tersebut diberikan kepada pegawai yang memiliki kinerja yang baik dengan menempelkan foto dan namanya dimading. Dengan adanya penghargaan seperti itu dapat mendorong para pegawai berlomba-lomba untuk meningkatkan kinerjanya dan menciptakan ide-ide kreatif para pegawai.

C. Faktor penghambat

1. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan

Terbatasnya anggaran yang lebih diprioritaskan pada program-program utama lainnya mengakibatkan pengadaan sarana dan prasarana

untuk mendukung pengembangan dari inovasi menjadi terhambat. Tidak adanya alokasi secara khusus untuk SINAKES *Online* sehingga pengembangan inovasi SINAKES *Online* menjadi terhambat karena terbatasnya anggaran.

2. Ketergantungan yang berlebihan kepada *high performer*

Pihak DPM-PTSP Kota Semarang selalu bergantung pada pihak ketiga yaitu CV. Solusi Bumi Persada baik dalam hal perbaikan, perawatan dan pengembangan sistem dari SINAKES *Online*.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Inovasi SINAKES *Online* dijelaskan melalui atribut inovasi. Berdasarkan penjelasan dari bab sebelumnya, inovasi SINAKES *Online* telah berjalan dengan baik hal itu dapat dilihat dari adanya inovasi SINAKES *Online* telah memberikan keuntungan secara nilai ekonomi bagi pengguna, dengan adanya inovasi SINAKES *Online* biaya untuk mengurus biaya perizinan tenaga kesehatan menjadi berkurang.

Inovasi SINAKES *Online* ini juga telah merubah pandangan masyarakat kepada DPM-PTSP Kota Semarang menjadi instansi dalam memberikan pelayanan cepat dan mudah, DPM-PTSP Kota Semarang juga menjadi *Role Model* bagi pelaksanaan SINAKES *online* bagi Pemerintah Daerah lain. Keuntungan juga banyak diperoleh dengan adanya inovasi SINAKES *Online* yaitu memangkas penyelesaian waktu pelayanan dari 10 hari menjadi 18 jam kerja. proses perizinan juga menjadi lebih transparan dan akuntabel. Inovasi SINAKES *Online* memiliki komponen penting yaitu mitra kerja, sumber daya manusia, dan teknologi. Pelaksanaan dari inovasi SINAKES *Online* juga telah sesuai dengan 137 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala DPM-PTSP Kota Semarang di Pasal 2 yaitu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mewujudkan tertib administrasi melalui penyederhanaan proses perizinan. Inovasi SINAKES *Online* ini

memperbarui dari sistem yang lama yang tidak lagi relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat, dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan praktis. Inovasi SINAKES *Online* tidak serta merta hadir di masyarakat melainkan telah melalui uji coba terlebih dahulu kepada organisasi profesi, pelatihan, dan *launching*. Inovasi SINAKES *online* proses tahapan perizinan menjadi lebih transparan dan dengan adanya SINAKES *Online* ini telah meningkatkan nilai survey kepuasan masyarakat terkait pelayanan perizinan dari DPM-PTSP Kota Semarang.

Namun, SINAKES *Online* masih mengalami kendala teknis seperti server yang sering *error*, jaringan internet yang tidak stabil, kapasitas penyimpanan yang selalu penuh, hingga banyaknya peretas sistem. Dari pengguna juga masih mengeluhkan kesulitan dalam mengisi data secara *online* melalui SINAKES *Online*.

Pelaksanaan SINAKES *Online*, memiliki faktor

pendukung dan penghambat. Faktor pendukung dari inovasi SINAKES *Online ini* adanya keinginan dan komitmen DPM-PTSP Kota Semarang menjadi lebih baik, tersedianya sarana dan prasarana, adanya penghargaan dan insentif, dan lingkungan yang mendukung. Selain faktor pendukung juga ada faktor penghambat yaitu anggaran jangka pendek dan ketergantungan pada *high performer*.

B. SARAN

Saran yang diberikan penulis berdasarkan pada faktor penghambat dari inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan berupa SINAKES *Online* di DPM-PTSP Kota Semarang.

1. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
Perlunya pengalokasian secara khusus anggaran untuk mendukung pengembangan SINAKES *Online* sehingga ketika ingin memperbaiki server yang *error* dan melakukan

pembaharuan sistem tidak akan terkendala oleh anggaran.

2. Ketergantungan berlebih pada *high performer*

Perlunya pelatihan bagi pegawai teknis SINAKES *Online* terkait perawatan sistem seperti mengadakan *workshop* sehingga jika terjadi permasalahan seperti sistem yang error dan terjadi kerusakan dapat ditangani dengan cepat dan tidak lagi bergantung pada pihak ketiga yaitu CV. Solusi Bumi Persada.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arif, Dyah. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- De Vries, H., Bekkers, V dan Tummers, L. (2014). *Innovation In The Public Sector : A Systemtic Review Ang Future Research Agenda*. LIPSE Publication
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Yeremias. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Larasati, Endang. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Kabupaten Kudus*. Semarang : Undip LAW Press
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto, Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Said, M. Mas'ud. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang : UMM Press
- Sa'ud, Udin Syafudin. (2010). *Inovasi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sugandi, Yogi Suprayogi. (2011). *Administrasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafiee, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Perawat dan Angka Kreditnya

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2013 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan

Peraturan Walikota Nomor 137 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala DPM-PTSP Kota Semarang

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 53 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang

Sumber Internet:

<http://dpmptsp.izin.semarangkota.go.id/>

E-Journal:

Djamrut, Dayang Erawati. (2005). *Inovasi Pelayanan Publik Di*

Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Mulawarman. Vol 3, No. 3. Diunduh melalui <http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/> pada 20 Agustus 2018 pukul 19.30 WIB.

Marickova, Beata M. (2016). *Innovation in public service delivery: civic participation in slovakia*. Dept. of Public Administration University of KwaZulu-Natal. Diunduh melalui <https://repository.up.ac.za/handle/2263/58192> pada 24 Oktober 2017 pukul 20.00 WIB.

Mirnasari, Rina Mei dkk. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Journal Universitas Erlangga, Vol 1, No 1. Diunduh melalui <http://journal.unair.ac.id/> pada 28 Oktober 2017 pukul 19.00 WIB

Wahyuni, Nina dkk. (2018). *Analisis Inovasi Pelayanan Di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police)*. Journal of Public Policy and Management Review, Vol 7, No 2. Diunduh melalui <https://ejournal3.undip.ac.id> pada 1 September 2018 pukul 19.30 WIB.

Sutrisno, Mochammad dkk. (2015). *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang*. Jurnal administrasi publik, Vol 3 No 11. Diunduh

melalui
<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/> pada 17
September 2017 pukul 21.00
WIB

Suwastiti, Gayuh Sih dkk. (2016).
*Inovasi Pelayanan Publik
Pada Kantor Samsat Kota
Tegal (Studi Kasus Pada
Pajak Kendaraan Bermotor)*.
Journal of Public Policy and
Management Review, Vol 5,
No 3. Diunduh melalui
<https://ejournal3.undip.ac.id/>
pada 17 September 2017
pukul 21.00 WIB