

**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN TENAGA KESEHATAN DENGAN
APLIKASI SISTEM INFORMASI CERDAS LAYANAN TERPADU UNTUK PUBLIK
(SICANTIK) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**

SATU PINTU KABUPATEN WONOGIRI



Artika Mukti Barokah, Endang Larasati Setianingsih, Dyah Lituhayu

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi sistem informasi cerdas layanan terpadu untuk publik (SICANTIK) di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendorong dan faktor penghambat kualitas pelayanan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dengan bantuan analisis data berupa *software* Atlas.ti. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan masih belum optimal pada dimensi *tangible*, *reliability* dan *responsiveness*. Permasalahan yang ditemukan meliputi terdapat sarana yang belum terpenuhi, ketidaktepatan waktu penerbitan perizinan, kurangnya kemampuan dan kecermatan pegawai, lambatnya respon serta adanya penolakan data pemohon. Faktor penghambat yaitu gangguan jaringan dan *error system* aplikasi SICANTIK, *maintenance* (pemeliharaan sistem), terbatasnya kompetensi sumber daya pelaksana di bidang IT serta belum optimalnya komunikasi dan sosialisasi. Rekomendasi peneliti yaitu dapat dilakukannya penentuan skala prioritas dalam pengembangan sarana dan prasarana serta penyediaan fasilitas pendukung, mengadakan pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai berkaitan penggunaan sistem aplikasi SICANTIK serta melakukan sosialisasi secara efektif dan tepat sasaran.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, izin tenaga kesehatan, aplikasi SICANTIK

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of health worker licensing services with the application of an integrated service intelligent information system for the public (SICANTIK) at DPMPTSP Wonogiri Regency as well as identify and analyze the driving and inhibiting factors of service quality using service quality theory according to Zeithaml, Parasuraman and Berry with the help of data analysis in the form of software Atlas.ti. The results indicate which the quality of health worker licensing services is still not optimal in the dimensions of tangible, reliability and responsiveness. The problems found include unfulfilled facilities, inaccuracy in the timing of license issuance, lack of ability and accuracy of employees, slow response and rejection of applicant data. The inhibiting factors are network disruptions and errors in the SICANTIK application system, maintenance, limited competence of implementing resources in the IT field and not optimal communication and socialization. The recommendation is a priority scale can be determined in developing facilities and infrastructure and providing supporting facilities, conducting training and increasing employee capacity regarding the use of the SICANTIK application system and conducting socialization effectively and on target.

Keywords: health worker permit, service quality, SICANTIK application.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik terus menjadi fokus perhatian masyarakat, terlebih adanya kemajuan teknologi dan komunikasi yang semakin maju pesat dikala ini membuat pelayanan terpaksa harus menyesuaikan dan mengikuti arah perkembangan yang ada. Namun sayangnya, hingga saat ini masih banyak keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, khususnya terkait pelayanan dari Pemerintah Daerah. Pemerintah daerah terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), salah satunya ialah urusan perizinan yang saat ini dibawah kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan perizinan tenaga kesehatan (SIP/SIK) merupakan salah satu jenis pelayanan yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Wonogiri No. 80 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan Di Bidang Kesehatan yang menjadi kewenangan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014, disebutkan bahwa tenaga kesehatan yang akan membuka praktik atau bekerja di layanan kesehatan harus memiliki surat izin. Surat izin tenaga kesehatan merupakan alat bukti tertulis

yang diberikan kepada tenaga kesehatan dalam rangka untuk melakukan kegiatan kerja atau praktiknya sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya setelah memenuhi persyaratan dan kualifikasi tertentu.

Kabupaten Wonogiri memiliki banyak tenaga kesehatan yang tersebar di setiap kecamatan, sehingga pemerintah daerah dituntut untuk terus membantu dan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya para tenaga kesehatan dalam mengurus izinnya. Berikut merupakan data jumlah tenaga kesehatan per Kecamatan di Kabupaten Wonogiri tahun 2020-2021 :

Tabel 1. Jumlah Tenaga Kesehatan per Kecamatan di Kabupaten Wonogiri Tahun 2020-2021

| No. | Kecamatan | Tahun 2020 | Tahun 2021 |
|-----|--------------|------------|------------|
| 1. | Pracimantoro | 215 | 239 |
| 2. | Paranggupito | 22 | 26 |
| 3. | Giritontro | 19 | 42 |
| 4. | Giriwoyo | 43 | 50 |
| 5. | Batuwarno | 36 | 76 |
| 6. | Karangtengah | 20 | 23 |
| 7. | Tirtomoyo | 47 | 52 |
| 8. | Nguntoronadi | 34 | 48 |
| 9. | Baturetno | 107 | 127 |
| 10. | Eromoko | 47 | 53 |
| 11. | Wuryantoro | 51 | 58 |
| 12. | Manyaran | 25 | 27 |
| 13. | Selogiri | 388 | 523 |
| 14. | Wonogiri | 705 | 752 |
| 15. | Ngadirojo | 66 | 95 |
| 16. | Sidoarjo | 41 | 57 |
| 17. | Jatiroto | 48 | 55 |

| No. | Kecamatan | Tahun 2020 | Tahun 2021 |
|---------------|------------|--------------|--------------|
| 18. | Kismantoro | 27 | 33 |
| 19. | Purwantoro | 92 | 122 |
| 20. | Bulukerto | 59 | 62 |
| 21. | Puhpelem | 39 | 41 |
| 22. | Slogohimo | 191 | 252 |
| 23. | Jatisrono | 74 | 101 |
| 24. | Jatipurno | 23 | 29 |
| 25. | Girimarto | 56 | 87 |
| Jumlah | | 2.475 | 2.985 |

Sumber : BPS Kabupaten Wonogiri (2022)

Tabel 1.1 di atas menunjukkan jumlah tenaga kesehatan di Kabupaten Wonogiri. Pada tahun 2020, jumlah tenaga kesehatan sebanyak 2.475 jiwa sedangkan pada tahun 2021, jumlah tenaga kesehatan mengalami peningkatan sebesar 2.985 jiwa.

Adanya kepemilikan surat izin dimaksudkan sebagai upaya untuk melakukan pengawasan, pengendalian serta pembinaan terhadap kegiatan di bidang kesehatan. Saat ini para tenaga kesehatan wajib mengurus perpanjangan Surat Izin Praktik (SIP) atau Surat Izin Kerja (SIK) setiap 5 tahun sekali dengan melalui banyak sekali tahapan birokrasi, validasi, dan rekomendasi dari organisasi profesi sehingga hal ini menyebabkan para tenaga kesehatan merasa terbebani dalam mengurus surat izin, termasuk dalam biaya-biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus perizinannya (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan RI, 2023).

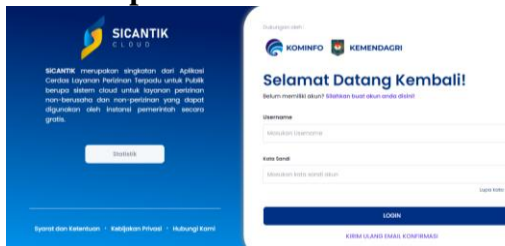
Untuk mendapatkan surat Izin prakti/kerja tenaga kesehatan, pemohon harus memiliki surat rekomendasi dari Dinas Kesehatan dan dilakukan visitasi oleh Dinas Kesehatan dengan tujuan pemeriksaan apakah tenaga kesehatan telah memenuhi berbagai persyaratan untuk melakukan kegiatan praktik/pemberian pelayanan di fasilitas kesehatan.

Sebelumnya, proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri masih menggunakan cara manual. Hal ini membuat prosesnya memakan waktu lama ditambah dengan prosesnya yang panjang dan pemohon harus mendatangi tiga instansi yaitu Organisasi Profesi, Dinas Kesehatan dan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, hal tersebut tentunya menjadikan proses pelayanan tidak efektif dan efisien.

Sesuai dengan maklumat pelayanan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri yaitu sanggup memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, maka DPMPTSP Kabupaten Wonogiri melakukan perbaikan dalam pelayanan publik dengan menyelenggarakan pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui penerapan aplikasi SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik) guna mendukung pelaksanaan perizinan, khususnya dalam mengurus surat izin

tenaga kesehatan yaitu SIP/SIK. Berikut merupakan tampilan aplikasi SICANTIK yang tersaji pada gambar 1 di bawah ini.

Gambar 1. Tampilan Halaman Depan Website Aplikasi SICANTIK



Sumber : sicantik.go.id

Pelaksanaan pelayanan surat izin tenaga kesehatan melalui aplikasi SICANTIK ini mulai dilaksanakan di Kabupaten Wonogiri pada tahun 2022. Aplikasi ini merupakan salah satu produk inovasi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika yang merupakan sistem *cloud* berbasis web yang dapat diakses secara gratis dan digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Yanti & Handayani, 2022).

Adapun dasar hukum diberlakukannya aplikasi SICANTIK ini yaitu Peraturan Presiden No. 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Perizinan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang PTSP daerah bahwa implementasi pelayanan secara elektronik wajib dilaksanakan oleh seluruh Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selanjutnya Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan PP No. 24

Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) yang didukung oleh Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2018 tentang Rencana Aksi Pemberantasan Korupsi terkait Peningkatan Pelayanan dan Kepatuhan Perizinan dan Penanaman Modal. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah telah mewajibkan bagi instansi daerah khususnya dibidang perizinan dan penanaman modal untuk menggunakan aplikasi SICANTIK dalam mendukung pelayanan perizinan melalui OSS.

Pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan perizinan, menyederhanakan proses perizinan menjadi lebih mudah, dan mengurangi adanya tatap muka. Aplikasi ini dapat diakses melalui website <https://sicantik.go.id/> yang dapat digunakan kapan pun dan dimana pun, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan tanpa harus datang langsung ke dinas terkait (Yanti & Handayani, 2022). Namun pada realitanya, penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK masih mengalami beberapa permasalahan. Berdasarkan hasil riset penelitian terdahulu (Mursyida & Mardiah, 2022) menemukan permasalahan yang terjadi dalam pengurusan surat izin melalui aplikasi SICANTIK yaitu proses pelayanan yang

sangat lama sehingga melebihi masa waktu dari ketentuan penerbitan surat izin.

Menurut pra riset penelitian yang peneliti lakukan, keluhan masyarakat datang dari masalah lamanya proses pelayanan yaitu sekitar 2 minggu-1 bulan serta kurang responnya pegawai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan prosedur surat izin dari DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, berkas permohonan akan ditindaklanjuti apabila verifikasi dari Dinas Kesehatan telah lengkap. Selanjutnya, teknis dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Wonogiri untuk proses penerbitan surat izin. Para tenaga kesehatan di Kabupaten Wonogiri seperti halnya dokter, perawat dan bidan diwajibkan untuk melengkapi segala persyaratan sesuai dengan ketentuan yang ada sebelum akhirnya dikirimkan ke pihak DPMPTSP Kabupaten Wonogiri. Apabila berkas permohonan telah lengkap dan benar sesuai ketentuannya, maka berkas permohonan akan langsung ditindaklanjuti dan diproses oleh petugas pelayanan yang selanjutnya akan diverifikasi dan divalidasi oleh Kepala bidang. Namun, apabila berkas permohonan tersebut tidak lengkap, maka pihak DPMPTSP Kabupaten Wonogiri berwenang untuk mengembalikan berkas tersebut kepada pemohon, dalam artian berkas permohonan tidak dapat diproses atau mengalami penolakan.

Berikut merupakan jumlah data layanan pemohon yang mengalami penolakan pada tahun 2022.

Tabel 2. Data Layanan Pemohon yang Mengalami Penolakan Berkas Tahun 2022

| SURAT IZIN PRAKTIK (SIP) | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------------|------------------------------------|
| No | Bulan | Jumlah Pemohon | Jumlah Pemohon yang Ditolak |
| 1. | Januari | 88 | 2 |
| 2. | Februari | 101 | 10 |
| 3. | Maret | 248 | 24 |
| 4. | April | 177 | 37 |
| 5. | Mei | 208 | 34 |
| 6. | Juni | 273 | 53 |
| 7. | Juli | 330 | 91 |
| 8. | Agustus | 152 | 92 |
| 9. | September | 177 | 97 |
| 10. | Oktober | 145 | 94 |
| 11. | November | 163 | 92 |
| 12. | Desember | 301 | 45 |
| TOTAL | | 2.363 | 671 |

| SURAT IZIN KERJA (SIK) | | | |
|-------------------------------|--------------|--------------------------|------------------------------------|
| No | Bulan | Jumlah Permohonan | Jumlah Pemohon yang Ditolak |
| 1. | Januari | 6 | 0 |
| 2. | Februari | 5 | 0 |
| 3. | Maret | 23 | 0 |
| 4. | April | 19 | 5 |
| 5. | Mei | 21 | 5 |
| 6. | Juni | 16 | 5 |
| 7. | Juli | 28 | 3 |
| 8. | Agustus | 29 | 18 |
| 9. | September | 33 | 14 |
| 10. | Oktober | 16 | 12 |
| 11. | November | 18 | 8 |
| 12. | Desember | 10 | 8 |
| TOTAL | | 302 | 78 |

Sumber : Data pemohon SICANTIK yang ditolak, DPMPTSP Kabupaten Wonogiri (2023)

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi SICANTIK di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri masih terdapat pemohon yang mengalami penolakan. Dari bulan Januari-Desember 2022, jumlah pemohon perizinan SIP yang ditolak mengalami peningkatan setiap bulannya. Total permohonan SIP yang ditolak dari bulan Januari-Desember 2022 sebanyak 671 dari total 2.363 pemohon sedangkan jumlah permohonan perizinan SIK yang ditolak dari bulan Januari-Desember sebanyak 78 dari 302 pemohon.

Berdasarkan SOP, waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan surat izin yaitu selama 7 hari. Namun, dengan adanya penolakan berkas permohonan tersebut, membuat pemohon harus melengkapi dan mengajukan permohonan ulang. Hal ini menyebabkan waktu penyelesaian melebihi ketentuan dari SOP yang berlaku, mengingat dalam pengurusan surat izin tersebut juga membutuhkan waktu dan proses yang cukup panjang.

Kondisi pelayanan juga diperburuk dengan adanya permasalahan mengenai sarana dan prasarana serta masih rendahnya kompetensi pegawai. Berdasarkan LKjIP DPMPTSP Kabupaten Wonogiri tahun 2022, permasalahan yang terjadi dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri juga dikarenakan

kurangnya sarana dan prasarana serta masih rendahnya kompetensi pegawai. Menurut data hasil SKM DPMPTSP Kabupaten Wonogiri tahun 2022, sarana dan prasarana serta kompetensi pelaksana memiliki nilai rata-rata terendah dari 7 unsur pelayanan lainnya. Berikut merupakan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2022.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Wonogiri Tahun 2022

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata |
|-----|---------------------------------------|-----------------|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 3,64 |
| 2. | Prosedur pelayanan | 3,58 |
| 3. | Waktu pelayanan | 3,58 |
| 4. | Biaya/tarif pelayanan | 3,63 |
| 5. | Produk pelayanan | 3,63 |
| 6. | Kompetensi petugas pelayanan | 3,44 |
| 7. | Perilaku petugas pelayanan | 3,64 |
| 8. | Sarana dan prasarana pelayanan | 3,39 |
| 9. | Penanganan pengaduan pengguna layanan | 3,89 |

Sumber : Laporan Hasil SKM DPMPTSP Kabupaten Wonogiri (2022)

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu sarana dan prasarana hanya sebesar 3,39 sedangkan kompetensi petugas pelayanan sebesar 3,44.

Berdasarkan berbagai permasalahan pada proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi

SICANTIK, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi SICANTIK di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri serta mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2018).

B. Kerangka Teori

Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (1988) dan Keban (2014), administrasi publik merupakan suatu rangkaian proses mengorganisasikan dan mengkoordinasi sumber daya dan personel publik untuk membuat, menerapkan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Sementara itu, Waldo (dalam Harbani Pasolong 2017:9) menggambarkan administrasi publik sebagai pengorganisasian dan manajemen sumber daya manusia pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

David H. Rosenbloom (dalam Harbani Pasolong, 2017:9) menyatakan bahwa administrasi publik adalah penggunaan konsep dan prosedur hukum, manajemen, dan politik untuk memenuhi tujuan legislatif dan eksekutif pemerintah dalam pengaturan dan pelayanan masyarakat.

Manajemen Publik

Mary Parker (dalam Keban, 2014:91), manajemen ialah proses mendapatkan hasil melalui orang lain.

Terdapat beberapa aspek penting dalam definisi ini. Pertama, manajemen adalah suatu proses kerja sama tim yang mengandalkan atau bergantung pada sinergisme. Kedua, proses itu terjadi diantara anggota kelompok yang dipimpin atau diawasi oleh seorang pemimpin/manajer. Ketiga, kerja sama tersebut dikendalikan oleh dasar atau prinsip tertentu yang telah teruji efektif. Definisi tersebut menekankan dimana seseorang pimpinan yang mengkoordinasikan orang-orang yang ada dibawahnya untuk bekejasama yang dituntun prinsip-prinsip tertentu.

John D. Millet (dalam Syaffie, 2010:49) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses kepemimpinan dan arahan yang berhubungan dengan aktivitas atau pekerjaan yang dilaksanakan di dalam kelompok formal guna memperoleh tujuan tertentu.

Selain gagasan yang dikemukakan oleh Mary Parker dan John D Millet, gagasan lain yang sejalan dengan teori manajemen diungkapkan oleh George Terry (dalam Syaffie, 2010:49), yaitu suatu mekanisme atau prosedur khusus yang meliputi beberapa proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan. Serangkaian proses tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menetapkan dan memperoleh tujuan yang ingin dicapai

dengan menggunakan sumber daya manusia lainnya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2018:46); terdapat dimensi untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*Tangibles*), merupakan fasilitas fisik yang harus ada atau tersedia selama berlangsungnya proses pelayanan. Fasilitas fisik ini ditunjukkan oleh pihak penyedia dalam berbagai bentuk.
2. Keandalan (*Reliability*), merupakan suatu cara atau kemampuan pihak penyedia layanan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat, tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan kesanggupan atau komitmen penyedia layanan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, maupun tanggap dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan konsumen.
4. Jaminan (*Assurance*), merupakan kemampuan keramahan dan sikap sopan santun pemberi layanan yang mampu memberikan keyakinan atau kepercayaan kepada pelanggan atas pelayanan yang diberikan
5. Empati (*Empaty*), merupakan sikap penuh perhatian yang ditunjukkan oleh pihak penyedia layanan. Penyedia harus mengetahui dan memahami apa yang

dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Situs penelitian di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik dalam penerbitan surat izin tenaga kesehatan. Subjek atau informan penelitian ini yaitu : (1) Kepala Seksi Perizinan Usaha, (2) Analis Dokumen Perizinan bagian *Front Office*, (3) Analis Dokumen Perizinan bagian *Back Office*, (4) Tenaga kesehatan selaku masyarakat pemohon surat izin di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri. Analisis data dilakukan melalui tahapan menurut Miles dan Huberman (dalam Anggito & Setiawan, 2018:187-188), meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan *software* Atlas.ti sebagai alat bantu analisis data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri dapat dilihat berdasarkan kualitas pelayanan. Adapun untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri dapat dianalisis menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiyansyah : 2018) yang terdiri dari dimensi *tangible* (berwujud/bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (keterjaminan), dan *empathy* (empati).

Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi SICANTIK Di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri

1. *Tangible* (Bukti Fisik/Berwujud)

Menurut Zeithaml (dalam Mulyawan 2016:11), dimensi *tangible* diartikan berdasarkan kasat mata, berwujud dan terlihat jelas bahwa pelayanan dapat dipersepsikan oleh konsumen sehingga dapat menciptakan perasaan senang dengan lingkungan sekitarnya saat berlangsungnya proses pelayanan. Dalam penelitian ini, *tangible* juga dapat dilihat dari kemudahan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, salah satu prinsip dalam pelayanan publik adalah tersediannya sarana dan prasarana yang memadai termasuk salah satunya penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika guna mendukung berjalannya pelayanan publik. Djoyowirono (dalam Syahniar, 2021:5) menyatakan bahwa fasilitas atau sarana adalah alat yang diperlukan untuk menggerakkan kegiatan manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri mengacu pada ketentuan Permendagri Nomor 138 Tahun 2017. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, juga diperkuat dengan studi dokumentasi yang telah dilakukan saat penelitian, bahwa kriteria sarana dan prasarana pelayanan SIP/SIK bagi tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri berpedoman pada SOP yang telah diatur melalui peraturan Bupati Wonogiri Nomor 503/126/HK/2022. Adapun berdasarkan SOP tersebut tercantum sarana dan prasarana penunjang pelayanan pengurusan surat izin, diantaranya alat tulis kantor, teknologi informasi dan aplikasi perizinan SICANTIK.

Apabila dilihat dari segi fasilitas baik dari komputer, printer dan alat penunjang lainnya telah tersedia dengan lengkap dan

berfungsi dengan baik. DPMPTSP Kabupaten Wonogiri juga telah menyediakan layanan berbantu atau fasilitas layanan mandiri.

Gambar 2. Fasilitas Layanan Mandiri



Sumber : Dokumentasi Hasil Observasi, 2023

Namun, apabila dilihat dari segi penerapan aplikasi belum dapat memenuhi kebutuhan pemohon, dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui aplikasi SICANTIK. Hal ini dibuktikan dengan adanya infrastruktur jaringan internet yang tidak stabil dan sering mengalami *trouble*. Masyarakat juga mengeluh terkait dengan sistem pada aplikasi SICANTIK yang sering mengalami gangguan, mengingat pelayanan dalam pengurusan surat izin bagi tenaga kesehatan yang dilakukan melalui aplikasi SICANTIK ini telah terintegrasi dengan pusat dan digunakan oleh seluruh kantor PTSP diseluruh Indonesia, maka hal ini mengakibatkan pelayanan sulit diakses sehingga menghambat proses pengurusan surat izin.

Hasil penelitian tersebut juga diperkuat dengan studi literatur penelitian mengenai aplikasi SICANTIK yang dilakukan oleh Utami & Frinaldi (2021), bahwa sering terjadi gangguan jaringan atau server pada aplikasi SICANTIK yang membuat prosesnya terhenti sementara yang mengakibatkan dalam pengurusan surat izin membutuhkan waktu yang lebih lama.

Belum terpenuhinya sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan ini juga didukung dengan studi dokumentasi melalui laporan SKM Tahun 2022 DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, bahwa sarana dan prasarana memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan 8 unsur pelayanan lainnya yang hanya sebesar 3,39. Sehingga terkait sarana dan prasarana pelayanan masih harus terus ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri.

Disamping itu, untuk mekanisme dan prosedur pelayanan telah dibuat dengan mudah dan sederhana dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengurus surat izinya. Pelayanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK ini juga dapat dikonfigurasi sesuai dengan SOP pelayanan perizinan maupun non-perizinan pada setiap Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah (Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, 2019). Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip dari

pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa kemudahan akan mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan yang dibuat yaitu tidak rumit, mudah dipahami oleh masyarakat dan mudah diterapkan.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, sebagian pemohon izin beranggapan bahwa prosedur pelayanan perizinan dalam pengurusan surat izin tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri selama ini cukup mudah yang dahulunya dilakukan secara manual yaitu masyarakat harus datang bolak-balik membawa berkas permohonannya secara langsung ke kantor, namun sekarang pelayanan perizinan dapat dilakukan dengan mudah, murah dan fleksibel dengan penggunaan sistem perizinan online yaitu aplikasi SICANTIK. Disisi lain, terdapat pula masyarakat yang mengeluhkan terkait prosedur dalam pengurusan surat izin yang sangatlah banyak dan ribet serta sulit diakses, dimana terdapat 11 persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon ditambah dengan lamanya proses pengurusan surat izin.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018) *reliability* merupakan suatu kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang dijanjikan

dengan tepat dan akurat. Penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis online menuntut setiap pegawai untuk mengetahui dan memahami penggunaan teknologi seperti komputer dan internet (Reynilda, dalam Anjelina, 2022).

Pelayanan surat izin tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini tentu berkaitan dengan pemahaman terkait *software*, *hardware*, komputer, sistem aplikasi perizinan dan juga jaringan internet, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang ahli dibidang IT.

Kompetensi para pelaksana dalam pelayanan izin tenaga kesehatan khususnya pengurusan SIP/SIK telah tercantum pada standar pelayanan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri yaitu mampu mengoperasikan komputer dan memiliki pengetahuan tentang aplikasi SICANTIK. Adanya perubahan sistem pelayanan yang semula dilakukan secara manual sekarang beralih dengan memanfaatkan teknologi informasi, maka kondisi ini menuntut pegawai untuk dapat beradaptasi dan menyesuaikan perubahan yang ada.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) DPMPTSP Kabupaten Wonogiri Tahun 2022, disebutkan bahwa capaian indikator kinerja utama untuk nilai IP ASN tidak melampaui target yang diharapkan. Nilai IP ASN

hanya memperoleh angka sebesar 75 dari target 80. Sementara itu, berdasarkan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP Kabupaten Wonogiri tahun 2022, kompetensi pegawai juga mendapatkan nilai rata-rata terendah dibanding 7 unsur pelayanan lainnya yang hanya sebesar 3,44, sehingga masih rendahnya kompetensi pegawai dikarenakan kurangnya kesempatan dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Selain meninjau dari kemampuan pegawai, kehandalan dalam penelitian ini juga dilihat dari kesesuaian pelayanan dengan SOP yang berlaku. Penetapan standar pelayanan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri mengacu pada komponen-komponen standar pelayanan yang telah diatur dalam Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara, juga diperkuat dengan studi dokumentasi yang telah dilakukan saat penelitian, bahwa standar pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 503/126/HK/2022 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan.

Berdasarkan peraturan yang tercantum pada SOP bahwa jangka waktu dibutuhkan dalam penyelesaian SIP/SIK yaitu maksimal 7 hari. Namun, berdasarkan

fakta dilapangan terdapat masyarakat yang masih mengeluhkan terkait waktu penyelesaian surat izin yang melebihi waktu yang telah ditetapkan, yaitu sekitar ± 2 minggu-1 bulan belum lagi alur atau prosedur lainnya yang tentu akan membutuhkan waktu yang cukup panjang.

Terdapat beberapa proses atau tahapan yang harus dilakukan dalam meneliti berkas pemohon. Dimulai pada tahap pertama yaitu pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan yang dilakukan oleh pegawai *front office*, kemudian pegawai *back office* memeriksa permohonan, penginputan data dan mencetak draft surat izin hingga Kepala Bidang memeriksa dan memvalidasi draft surat izin. Panjangnya tahapan dalam memeriksa dan mengoreksi setiap berkas permohonan tersebut tentu juga dibutuhkan kecermatan dan ketelitian pegawai.

Berdasarkan hasil temuan lapangan, Sebagian masyarakat menilai bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Wonogiri sudah cukup cermat dalam melayani pemohon. Pasalnya, tanda tangan pun harus sama dengan tanda tangan di KTP pemohon. Apabila persyaratan yang dikirimkan oleh pemohon tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan, maka pihak DPMPTSP Kabupaten Wonogiri berwenang untuk mengembalikan berkas permohonan.

Disisi lain, terdapat pula masyarakat yang menilai bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Wonogiri kurang cermat dan teliti dalam melayani. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemohon yang mengalami kesalahan penginputan data terkait masa berlaku surat izin. Namun, kesalahan penginputan data ini dapat diatasi oleh pegawai yang langsung menindaklanjuti dan memproses ulang permohonan surat izin.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Zeithaml (Hardiyansyah, 2018 : 47), dimensi *responsiveness* merupakan kesiapan para aparatur untuk bersedia membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

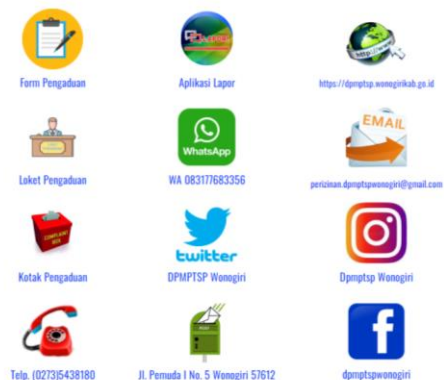
Berdasarkan hasil temuan lapangan, beberapa diantara masyarakat telah merasakan kepuasan akan pelayanan yang selama ini diberikan. Disisi lain, terdapat juga kesenjangan terkait apa yang diharapkan dengan fakta yang terjadi dilapangan. Masih adanya masyarakat yang mengeluhkan kurang cepatnya pegawai dalam merespon setiap permohonan yang diajukan, sehingga beberapa pemohon masih merasakan keterlambatan dalam penerbitan surat izin. Masyarakat menilai bahwa selama ini proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam proses verifikasi berkas sangatlah lama yang mengakibatkan pemohon harus menunggu persetujuan berkas dari pegawai saat proses

registrasi untuk dapat masuk ke tahap selanjutnya.

Setelah melakukan *cross check* dengan menggali informasi kepada pihak DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, lamanya pegawai dalam proses penerbitan surat izin tenaga kesehatan disebabkan karena adanya kendala server pada aplikasi dan jaringan internet yang kurang stabil, sehingga dapat dikatakan bahwa kecepatan pegawai dalam melayani juga bergantung pada kecepatan penggunaan aplikasi. Selain itu, terbatasnya sumber daya manusia sebagai aktor pelaksana pelayanan menjadi penyebab keterlambatan dalam penyelesaian surat izin.

Untuk menampung segala keluhan yang ada, DPMPTSP Kabupaten Wonogiri sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik telah menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat yang dapat digunakan untuk menyampaikan kritik dan saran yang dapat dilakukan melalui media online maupun offline.

Gambar 3. Media Pengaduan Pelayanan Online DPMPTSP Kabupaten Wonogiri



Sumber : Website DPMTSP Kabupaten Wonogiri, 2023

4. Assurance (Keterjaminan)

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63), dimensi *assurance* merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk menciptakan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan serta terhindar dari adanya bahaya atau resiko, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa aman dan terjamin saat menggunakan layanan tersebut.

Prinsip pelayanan publik telah tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, salah satunya adalah kepastian waktu yang berarti permohonan izin dapat diproses dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

Jaminan ketepatan waktu pelayanan dalam pembuatan surat izin tenaga kesehatan di DPMTSP Kabupaten dijamin dengan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Bupati Wonogiri No.503/126/HK/2022 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan pada DPMTSP Kabupaten Wonogiri.

Waktu penyelesaian pelayanan perizinan SIP dan SIK tenaga kesehatan melalui aplikasi SICANTIK adalah 7 (tujuh) hari. Namun, terdapat kesenjangan terkait apa yang diharapkan dengan kondisi yang terjadi dilapangan. Kondisi ini

dibuktikan dari adanya keluhan yang dirasakan masyarakat mengenai keterlambatan penerbitan surat izin. Pihak DPMTSP Kabupaten Wonogiri juga menyadari bahwa waktu penyelesaian dalam proses pelayanan perizinan SIP/SIK tenaga kesehatan melalui aplikasi SICANTIK belum sepenuhnya tercapai. Hal ini terjadi karena server yang sering *down* dan dilakukan *maintenance* (pemeliharaan) dari pusat, sehingga menyebabkan aplikasi perizinan tidak dapat diakses dan waktu penyelesaian surat izin tidak dapat dipastikan secara akurat.

DPMTSP Kabupaten Wonogiri selaku penyedia layanan berupaya untuk terus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang dapat dilihat dari transparansi biaya pelayanan. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan perizinan SIP/SIK tenaga kesehatan tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya bahwa tidak ada retribusi dalam pengurusan SIP/SIK. Pegawai DPMTSP Kabupaten Wonogiri dapat memastikan adanya kejelasan biaya dan tidak ada biaya tambahan dalam mengurus surat izin. Hal ini sesuai dengan teori pelayanan yang berkualitas menurut Zeithmal *et.al* (dalam Hardiyansyah, 2018:47), bahwa untuk melihat atau menilai baik buruknya pelayanan yang diberikan yaitu melalui prinsip *credibility* yang berarti sikap jujur aparatur pelayanan

guna menarik kepercayaan masyarakat selaku pengguna layanan.

Hasil penelitian juga diperkuat dengan studi dokumentasi yang telah dilakukan saat penelitian, bahwa DPMPTSP Kabupaten Wonogiri juga pernah mendapatkan penghargaan sebagai Wilayah Bebas Korupsi (WBK) pada tahun 2017 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Oleh karena itu, pelayanan surat izin bagi tenaga kesehatan yang dilakukan secara online melalui aplikasi SICANTIK ini sebagai langkah untuk meminimalisir terjadinya tatap muka yang dapat menghindari celah adanya penyimpangan-penyimpangan dalam proses pelayanan perizinan.

DPMPTSP Kabupaten Wonogiri juga telah memberikan jaminan legalitas bagi produk yang dikeluarkan. Adapun jaminan legalitas tersebut berupa Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan barcode yang dapat discan. Adapun TTE ini dikeluarkan oleh BsrE dan BSSN, sehingga dapat dikatakan bahwa legalitas SIP/SIK tenaga kesehatan yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Wonogiri memiliki hukum yang mengikat dan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Pelayanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK ini juga mampu menjamin keamanan bagi setiap pengguna dan telah terintegrasi secara nasional dan disimpan dalam basis data online (*cloud*). Setiap

permohonan izin yang diajukan melalui aplikasi SICANTIK akan diawasi oleh KPK dan Kemendagri untuk pengawasan e-Monev, audit KPK serta bank daerah. Pada aplikasi SICANTIK juga tersedia *tracking system* yang dapat membantu masyarakat melihat atau melacak sejauhmana permohonan tersebut diproses, yang dapat dilihat mulai dari tahap verifikasi berkas, tanda terima berkas, penetapan izin hingga penerbitan dokumen.

5. *Emphaty* (Empati)

Menurut Zeithaml dalam Mulyawan (2016:64), dimensi empati merupakan sikap penuh perhatian yang diimbangi dengan hati yang tulus atau rasa peduli yang ditunjukkan oleh penyedia pelayanan kepada pengguna. Penyedia layanan diharuskan untuk mengetahui dan memahami apa keinginan dan kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, dimensi ini dapat dikatakan sudah sepenuhnya tercapai. Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri dititikberatkan pada nomor urut antrian serta pegawai telah mendahulukan kepentingan pemohon yang ingin mendapatkan layanan surat izin. DPMPTSP Kabupaten Wonogiri memiliki etika pelayanan yang menjadi pedoman pegawai dalam melayani. Dalam memberikan pelayanan, pegawai telah

menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada pemohon. Semua pegawai memperlakukan pemohon dengan cara yang sama tanpa adanya diskriminatif. Hal ini sesuai dengan pendapat menurut Sunarto (dalam Dwiyanto, 2010 :78), bahwa pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika penerima layanan mendapatkan pelayanan yang sama, berperilaku jujur dan transparansi.

Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi SICANTIK di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri

1. Faktor Pendorong

Kemampuan Kerjasama dan Koordinasi

Susunan organisasi DPMPTSP Kabupaten Wonogiri telah dijelaskan terperinci dan diatur berdasarkan Peraturan Bupati Wonogiri No. 58 Tahun 2016 tentang susunan, kedudukan dan tata kerja. Pembagian tugas dalam pelaksanaan pelayanan perizinan tenaga kesehatan sudah sepenuhnya tercapai. Adapun pembagian tugas pegawai dalam memberikan pelayanan surat izin tenaga kesehatan terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu *front office* yang memiliki tugas mendaftarkan, memeriksa kelengkapan berkas pemohon dan menyerahkan serta mencetak surat izin. Kemudian *back office* selaku memverifikasi permohonan, menginput data dan mencetak draft surat

izin, kemudian kepala bidang yang bertugas untuk memeriksa dan memvalidasi surat izin, serta kepada dinas yang bertugas untuk menandatangani surat izin. Selain itu, juga terjalin kerjasama dan koordinasi dengan Organisasi Profesi Kesehatan dan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan.

2. Faktor Penghambat

a. Gangguan Jaringan dan *Error System* Aplikasi SICANTIK

Adanya gangguan jaringan dan *error system* pada aplikasi perizinan SICANTIK mengakibatkan tidak dapat diaksesnya aplikasi untuk proses pelayanan. Tidak sampai disitu saja, masalah ini juga berakibat pada tidak munculnya menu pemilihan tipe/jenis izin saat proses permohonan.

Hasil penelitian diperkuat dengan studi literatur penelitian yang dilakukan oleh Maisarah (2022), bahwa adanya gangguan internal pada aplikasi SICANTIK yang sering *error* dan berjalan lambat karena banyaknya pengguna yang mengakses.

b. *Maintenance* (Pemeliharaan) Sistem Aplikasi SICANTIK

Ketika terjadi pemeliharaan atau perbaikan sistem aplikasi SICANTIK juga menyebabkan proses pelayanan perizinan tidak dapat diakses. Hal ini disampaikan oleh Analis Dokumen Perizinan bagian

Front Office bahwa pada awal bulan Januari 2023 kerap terjadi pemeliharaan sistem oleh pusat untuk perbaikan server, tampilan maupun fitur-fitur dari aplikasi SICANTIK. Pemohon pun mencoba terus mengulangi penginputan data yang mengakibatkan banyaknya data yang dikirim oleh pemohon masuk beberapa kali dengan data yang sama (data dobel/ganda).

c. Terbatasnya Kompetensi Sumber Daya Pelaksana Di Bidang IT

Kurangnya kemampuan dan kompetensi pegawai khususnya di bidang IT menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan sistem pelayanan yang semula dilakukan secara manual sekarang beralih dengan memanfaatkan teknologi informasi yaitu aplikasi perizinan SICANTIK, sehingga kondisi ini menuntut pegawai untuk dapat beradaptasi dan menyesuaikan perubahan yang ada. Hal ini diperkuat dengan studi dokumentasi melalui LKJiP DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, bahwa masih rendahnya kompetensi pegawai dikarenakan kurangnya kesempatan pegawai dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan.

d. Perbedaan Regulasi Mengenai Aturan Waktu Pelayanan

Adanya perbedaan waktu pelayanan pada sistem aplikasi SICANTIK yang terus *running* 24 jam nonstop dan dapat diakses oleh masyarakat setiap waktu sedangkan regulasi jam kerja operasional pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri hanya 5 hari kerja yaitu pada hari Senin hingga Jumat, sehingga untuk melakukan verifikasi berkas pegawai masih terbatas pada hari dan jam kerja pelayanan yang memiliki perbedaan waktu pelayanan dengan sistem aplikasi SICANTIK, dimana apabila pemohon sudah masuk dan sudah mengajukan permohonan maka secara otomatis sistem akan menghitung waktu penyelesaiannya.

e. Belum Optimalnya Komunikasi dan Sosialisasi

Terdapat hambatan dalam proses komunikasi antara pegawai dengan pemohon izin, dimana sering kali ditemukan pengaduan dari masyarakat bahwa tidak ada informasi dari pegawai bahwa surat izin dari pemohon sudah jadi atau diterbitkan, tidak ada kejelasan informasi mengenai kekurangan berkas dan yang diupload hanya kekurangannya saja ataukah seluruh persyaratan diupload ulang setelah adanya penolakan berkas pemohon. Namun, berdasarkan informasi dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Wonogiri bahwa dokumen telah dikirimkan melalui email pemohon. Pegawai pelayanan beranggapan bahwa adanya miskomunikasi

ini disebabkan karena tidak semua email pengguna akan terkoneksi langsung dengan *smartphone* masing-masing pemohon.

Sementara itu, sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi ini menyebabkan masih adanya masyarakat yang kurang paham dalam pengurusan surat izin melalui aplikasi SICANTIK serta mengenai pengurusan surat rekomendasi izin dari OPD teknis dan ketidaklengkapan unggahan dokumen persyaratan menjadi faktor penghambat pelayanan. Ketidaklengkapan persyaratan ini pun pada akhirnya mengakibatkan permohonan izin kerap ditolak atau tidak dapat diproses, sehingga mau tidak mau pemohon harus melakukan proses permohonan ulang kembali dengan menginput segala persyaratan yang dibutuhkan.

Sering kali pegawai menemukan berkas permohonan yang dikirimkan tidak sesuai dengan ketentuannya. Pegawai beranggapan bahwa masyarakat sudah merasa bahwa berkas persyaratan yang dikirimkan sudah lengkap, namun setelah dicek dan diproses oleh pegawai lebih lanjut, berkas persyaratan yang dikirimkan tersebut masih banyak yang mengalami kesalahan.

Adapun penyebab data pemohon tersebut ditolak atau tidak dapat diproses oleh petugas pelayanan antara lain :

1. Kurangnya kelengkapan data atau persyaratan yang dibutuhkan
2. Tanda tangan dan alamat pemohon tidak sesuai dengan KTP
3. Belum adanya surat rekomendasi dari OPD terkait
4. Masa berlaku dari Surat Tanda Registrasi (STR) telah habis namun tetap diupload oleh pemohon

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa apabila dilihat dari dimensi kualitas pelayanan, pelaksanaan pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi SICANTIK di DPMPSTP Kabupaten Wonogiri belum sepenuhnya berjalan dengan optimal karena masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam beberapa dimensi, yaitu :

Dimensi *Tangible*, sarpras penunjang pelayanan belum dapat memenuhi kebutuhan pemohon, karena aplikasi mengalami gangguan atau *error system*, aplikasi sulit diakses dan infrastruktur jaringan internet kurang stabil.

Dimensi *Reliability*, terdapat pegawai yang belum sepenuhnya paham dalam penggunaan alat bantu penunjang karena perubahan sistem pelayanan, kurangnya pelatihan kepada operator pegawai, jangka waktu penyelesaian surat izin belum

sepenuhnya sesuai ketentuan SOP serta kurang cermatnya pegawai dalam melayani menyebabkan pemohon mengalami kesalahan ketik/penulisan.

Dimensi *Responsiveness*, masyarakat selaku pemohon surat izin masih mengeluhkan terkait respon pegawai yang kurang cepat dalam memproses permohonan. Untuk menampung segala keluhan masyarakat, pihak DPMPTSP Kabupaten Wonogiri telah menyediakan sarana pengaduan melalui media online maupun offline.

Dimensi *Assurance*, jaminan kepastian biaya, legalitas dan keamanan data pengguna telah berjalan sesuai ketentuan. Namun terdapat ketidaksesuaian jaminan ketepatan waktu dengan pelayanan yang diberikan.

Disisi lain, pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri telah berjalan dengan optimal apabila ditinjau dari dimensi *Emphaty*, pegawai selalu mendahulukan kepentingan pemohon, pelayanan didasarkan pada nomor urut pemohon, telah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan serta memperlakukan pemohon dengan cara yang sama tanpa adanya diskriminatif.

Adapun faktor pendorong pelaksanaan pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi SICANTIK ini adalah

adanya kemampuan kerjasama dan koordinasi, sedangkan faktor penghambatnya yaitu adanya gangguan jaringan dan *error system* aplikasi SICANTIK, terbatasnya kompetensi sumber daya pelaksana di bidang IT, perbedaan regulasi mengenai aturan waktu pelayanan, serta belum optimalnya komunikasi dan sosialisasi.

Saran

1. Permasalahan sarana dan prasarana, perlu dilakukan penentuan skala prioritas dalam pengembangan sarana dan prasarana pada alat-alat tertentu yang mendukung dalam percepatan dan kelancaran pelayanan, memperhatikan perbaikan dan penambahan kapasitas jaringan serta melakukan koordinasi ke pemerintah pusat guna meminimalisir potensi gangguan sistem pada aplikasi SICANTIK guna mendukung kelancaran proses pelayanan.
2. Permasalahan sumber daya manusia, perlu dilakukan peningkatan kapasitas pegawai yang berkaitan dalam penggunaan sistem aplikasi SICANTIK dan kemampuan SDM yang terampil di bidang IT.
3. Permasalahan kecepatan respon pegawai, diharapkan adanya komitmen pegawai untuk lebih cepat dalam memproses permohonan izin dan dilakukan koordinasi dan evaluasi kinerja pegawai terkait ketetapan aturan waktu pelayanan pada

sistem aplikasi SICANTIK dengan jam kerja operasional pegawai sebagai upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan yang diberikan.

4. Permasalahan miskomunikasi dan kurang pemahamnya masyarakat terkait persyaratan dan mekanisme pelayanan, maka pihak DPMPTSP Kabupaten Wonogiri diharapkan dapat melakukan komunikasi yang efektif serta melakukan optimalisasi sosialisasi terkait pelayanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggara, S. (2012). Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance (Vol. 1). CV Pustaka Setia.
- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Keban, Y. T. (2004). Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan isu. Gava Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Safitri, S., Hendrayady, A., & Subiyakto, R. (2022). Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik Pada DPMPTSP Kabupaten Karimun (Doctoral Dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Maisarah. (2022). Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Mardhiah, N. (2022). Inovasi Aplikasi siCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan Di DPMPTSP Aceh Barat. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(2), 99-111.
- Yanti, H., & Handayani, S. W. (2022). Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 47-62.

Dokumen

- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan
- Peraturan Bupati Wonogiri No. 80 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan Di Bidang Kesehatan.
- Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Wonogiri 2022.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DPMPTSP Kabupaten Wonogiri 2022.
- Peraturan Bupati Wonogiri No. 503/126/HK/2022 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan.