

ABSTRAK

EVALUASI USEABILITY PADA APLIKASI PELAYANAN PERIZINAN DENGAN MALL PELAYANAN PUBLIK DIGITAL DI KOTA MADIUN

Oleh : Devy Shandra Syntia Herawati
Universitas Strada Indonesia

Latar Belakang: Pengembangan sistem informasi di Kementerian Kesehatan Indonesia bertujuan untuk mendukung pembangunan kesehatan nasional melalui Sistem Informasi Kesehatan Nasional (SIKN), yang mempermudah manajemen proses kesehatan, pengambilan keputusan, dan akuntabilitas. Pengembangan sistem perizinan kesehatan juga menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal perizinan tenaga kesehatan. Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah menerapkan Mall Pelayanan Publik Digital (MPP Digital) yang diharapkan dapat mempercepat pelayanan publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi usability aplikasi pelayanan perizinan dengan MPP Digital di Kota Madiun, yaitu untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut dapat digunakan dengan efektif oleh tenaga kesehatan dalam proses pengurusan SIP. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan penggunaan aplikasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kesehatan di Kota Madiun. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 90 orang yang terdiri dari tenaga kesehatan yang telah mengakses aplikasi MPP Digital. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner yang berdasarkan model 5M (*Man, Money, Material, Machine, dan Methode*). Analisis data dilakukan dengan mengklasifikasikan informasi, menggambarkan, mengurutkan, dan menyimpulkan data untuk mendapatkan pola yang jelas. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tenaga kesehatan dan pengelola SISDMK sudah menerima sosialisasi mengenai perubahan sistem dan penggunaan aplikasi MPP Digital, mereka masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan perubahan alur dan proses yang ada. Meski aplikasi MPP Digital dapat mempermudah pengajuan SIP, tantangan terkait penggunaan aplikasi SISDMK dan pemeliharaan sistem perlu mendapatkan perhatian lebih agar pengelolaan data tenaga kesehatan dapat berjalan lebih lancar. Kendala yang dihadapi berdasarkan **model 5M** adalah sebagai berikut: **1. Man(Manusia)** Pengguna aplikasi sering lupa sandi, username, atau kesulitan dalam mengakses data. **2. Money (Uang)** Untuk faktor