

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kementerian Kesehatan melakukan pengembangan sistem dalam rangka menyediakan informasi untuk mendukung tujuan pembangunan kesehatan di Indonesia melalui Sistem informasi Kesehatan Nasional sebagai langkah mewujudkan pembangunan Nasional. (Thenu et al., 2016)

Sistem Informasi merupakan salah satu tantangan pembangunan kesehatan yang harus selalu dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi pelayanan kesehatan seperti dalam manajemen proses, pertimbangan untuk mengambil keputusan, tata pemerintahan, dan akuntabilitas. Dalam rangka pengembangan Sistem Informasi Kesehatan yang sempurna memerlukan dasar pijakan melalui kebijakan serta perencanaan pengembangan Sistem Informasi Kesehatan Nasional sebagai dasar, arah, dan tujuan, dan pengembangan dan peningkatan Sistem Informasi Kesehatan Nasional (Permenkes no 97, 2015).

Sistem perizinan dibuat agar dapat membantu tenaga kesehatan mendapatkan surat izin praktik sesuai profesinya masing-masing yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Sesuai Peraturan Wali Kota Madiun No. 36 tahun 2017 tentang pendelegasian wewenang perizinan dan non perizinan di bidang perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi dan Usaha Mikro, maka pelayanan perizinan tenaga kesehatan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Madiun dengan rekomendasi dari Dinas Kesehatan.

Pemerintah Kota Madiun melalui DPMPTSP telah memulai reformasi birokrasi dalam tata kelola pelayanan perizinan untuk meningkatkan kualitas layanan public dengan memanfaatkan teknologi informasi yaitu penggunaan aplikasi MASS (*Madiun Kota Single Submission*). Aplikasi ini menyediakan pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha termasuk perizinan tenaga kesehatan. Seluruh tenaga kesehatan yang bekerja di wilayah Kota Madiun wajib mengakses aplikasi MASS untuk mendapatkan Surat Izin Praktek (SIP) dengan mengaplod berkas-berkas sesuai persyaratan yang mengacu pada regulasi masing-masing profesi tenaga kesehatan. Selama tahun 2023, telah diterbitkan 852 Surat Izin Praktek (SIP) tenaga Kesehatan melalui aplikasi MASS (DPMPTSP, 2024). Penggunaan aplikasi ini telah dilakukan penyesuaian beberapa kali sesuai kendala-kendala yang terjadi di lapangan dan digunakan sampai dengan akhir Februari 2024.

Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Dimana untuk dapat terselenggaranya fasilitas pelayanan kesehatan terdapat tenaga kesehatan yang berperan penting sebagai pelaksana pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif

yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Di dalam melakukan pelayanan kesehatan tenaga kesehatan harus mempunyai kompetensi yang sesuai standard profesi masing-masing tenaga dalam bentuk Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik. (Undang-Undang No.17 tahun 2023).

Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Ijin Praktik (SIP) merupakan lembar dokumen negara yang wajib dimiliki oleh setiap tenaga kesehatan yang menjalankan praktik sesuai profesinya. Ini merupakan amanat Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Berdasarkan data dari website KTKI (Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia) per September 2024, jumlah STR aktif mencapai 1.737.785 STR . Menurut tarikan data SISDMK (Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan) sampai 31 oktober 2024, jumlah tenaga kesehatan yang memiliki STR sebanyak 601.046 orang. Dari keseluruhan yang memiliki STR ini, hanya 499.868 tenaga Kesehatan yang memiliki SIP atau sekitar 83,1%. Dari 3.657 tenaga kesehatan di Kota Madiun, didapatkan data yang tidak mempunyai STR sebanyak 53 orang dan yang tidak mempunyai SIP sebanyak 89 orang (SISDMK,2024).

Proses perizinan tenaga kesehatan mengalami dinamika yang begitu cepat dan membutuhkan penyesuaian implementasi kebijakan oleh pemerintah daerah. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan akan mempercepat pelayanan, memangkas berbagai tahapan dalam mendapatkan layanan menjadi lebih sederhana, dan dapat diakses melalui berbagai media elektronik oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah harus mampu menyediakan berbagai

platform yang dapat diakses masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam bentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital. Untuk memenuhi platform ini, beberapa daerah menjadi lokus pelaksanaan MPP Digital termasuk Kota Madiun. Berdasarkan surat dari Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) pada tanggal 3 September 2024, dinyatakan bahwa Kota Madiun telah mendapatkan penetapan sebagai penyelenggara MPP Digital oleh Kemenpan-RB. Mal Pelayanan Publik Digital menjadi bagian dari strategi taktis guna mempercepat pelayanan publik, termasuk untuk meningkatkan investasi (PTSP, 2024).

Pelaksanaan pelayanan perizinan dengan menggunakan MPP Digital tidak bisa dikatakan tanpa kendala. Setelah masa percobaan selama satu bulan aplikasi MPP Digital telah menerbitkan 75 SIP dari 90 pemohon dan menolak serta membatalkan sebanyak 8 (delapan) permohonan. Kendala paling banyak dirasakan oleh pengguna yang keseluruhannya adalah tenaga kesehatan antara lain terhambatnya proses perizinan karena data dinyatakan tidak valid, tidak terintegrasi dengan Satu Sehat SDMK dan SISDMK, aplikasi error, kesulitan mengakses dan beberapa kendala lain. Sebagian besar kendala terjadi karena pengguna kurang memahami akan perkembangan regulasi dan prosedur pengurusan SIP terbaru. Pengguna atau tenaga kesehatan harus memiliki akun Satu Sehat SDMK yang merupakan portal untuk SDMK di Indonesia yang terpusat dan terintegrasi. Satu Sehat SDMK akan terintegrasi dengan SISDMK dan MPP Digital. Bila salah satu mengalami kendala, maka pengguna tidak

dapat melanjutkan proses perizinannya.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa transformasi proses perizinan dengan aplikasi MPP Digital menimbulkan permasalahan baru khususnya bagi tenaga kesehatan di Kota Madiun. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui Bagaimanakah Evaluasi Useability Pada Aplikasi Pelayanan Perizinan Dengan Mal Pelayanan Publik Digital di Kota Madiun.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Bagaimanakah Evaluasi Useability Pada Aplikasi Pelayanan Perizinan Dengan Mal Pelayanan Publik Digital Di Kota Madiun?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk mengetahui evaluasi useability pada aplikasi pelayanan perizinan dengan Mal Pelayanan Publik Digital di Kota Madiun.

1.3.2. Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi pemahaman tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi perizinan dengan MPP Digital.
- 2) Mengidentifikasi kemampuan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi perizinan dengan MPP Digital.

- 3) Mengidentifikasi kendala yang dihadapi tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi perizinan dengan MPP Digital ditinjau dari *Man, Money, Material, Machine, dan Methode*.
- 4) Mengidentifikasi factor pendukung tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi perizinan dengan MPP Digital.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana dalam memperbaiki kualitas pelayanan petugas pada saat menanggapi permasalahan yang diajukan oleh tenaga kesehatan selaku pemohon dalam mengakses Aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital di Kota Madiun.

1.4.2. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menyelesaikan permasalahan yang diajukan pemohon pada saat melakukan pelayanan publik sehingga permasalahan dapat terselesaikan dengan baik.

2) Manfaat Bagi Profesi Kesehatan

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam menyelesaikan permasalahan saat mengakses aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital.

3) Manfaat Bagi Kementrian Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam mengembangkan konsep dan percepatan Aplikasi

sehingga pemohon tidak banyak menemukan kendala pada saat menggunakan aplikasi.

4) Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah literasi dalam peningkatan pelayanan publik, pengetahuan serta sikap petugas dalam menyelesaikan permasalahan pemohon pada saat konsultasi dan menggunakan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital.

