

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang dapat dilihat perwujudannya secara nyata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Tertuang dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada *pasal 18 poin i* yang berbunyi bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Dengan demikian kualitas pelayanan publik adalah suatu hal yang harus selalu di *up grade* dan dikembangkan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang ingin ditingkatkan adalah melalui inovasi yang tentunya dapat menciptakan metode dan ide – ide kreatif baru terhadap penyempurnaan pelayanan tersebut.^{1,2}

DPMPTSP Kota Medan awalnya memproses 137 jenis perizinan, dimana izin yang masuk diproses secara offline/ luring yaitu pemohon datang langsung membawa semua berkas persyaratan ke DPMPTSP Kota Medan untuk mengajukan permohonan izin dan mengambil izin yang telah selesai diproses melalui loket penerimaan, menggunakan sistem aplikasi mandiri BPPT Kota Medan. Perizinan tenaga kesehatan atau Surat Izin Praktik tenaga kesehatan merupakan salah satu jenis pelayanan perizinan yang paling banyak diterbitkan oleh DPMPTSP Kota Medan. Sesuai Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan Bab VI Pasal 46 ayat 1 yaitu Setiap tenaga kesehatan yang menjalankan praktik di Bidang pelayanan kesehatan wajib memiliki izin dan ayat 2 yaitu Izin sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diberikan dalam bentuk SIP. Surat Izin Praktik (SIP) adalah bukti tertulis yang diberikan oleh Pemerintah daerah Kabupaten/ Kota kepada tenaga kesehatan sebagai pemberian kewenangan untuk menjalankan praktik. Tenaga kesehatan yang ingin membuka praktik mandiri atau bekerja di pelayanan kesehatan diwajibkan memiliki Surat Izin Praktik (SIP), adanya peraturan tersebut untuk memenuhi kualitas dan menyamaratakan standar tenaga kesehatan di Indonesia. Dengan adanya peraturan tersebut, menimbulkan jumlah penerbitan Surat Izin Praktik tenaga kesehatan yang masuk mencapai ribuan tiap tahunnya dan selalu mengalami peningkatan, dalam kurun waktu 4 tahun sejak pendelegasian kewenangan penerbitan Izin Praktik tenaga kesehatan dari Dinas Kesehatan Kota Medan bulan Oktober tahun 2017 sampai Desember

2021 jumlah pemohon perizinan tenaga kesehatan di Kota Medan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini :

1.2 Rumusan Masalah

Sejak pelimpahan kewenangan Izin Tenaga Kesehatan oleh Walikota Medan dari Dinas Kesehatan Medan ke DPMPTSP Kota Medan, telah dilakukan berbagai inovasi dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya tenaga kesehatan yang bertujuan agar masyarakat mudah dalam mendapatkan izinnya serta mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, apakah semua inovasi tersebut dapat meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat yang diukur dari tingkat kepuasan mereka.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Pengaruh Proses Penerbitan Izin Tenaga Kesehatan Dengan Menggunakan Aplikasi SipanduMedan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di DPMPTSP Kota Medan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis Pengaruh kesesuaian persyaratan pelayanan izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan
2. Menganalisis Pengaruh kemudahan prosedur izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan
3. Menganalisis Pengaruh kecepatan waktu pelayanan izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan
4. Menganalisis Pengaruh biaya /tarif pelayanan izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan
5. Menganalisis Pengaruh kesesuaian produk pelayanan izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan

6. Menganalisis Pengaruh kompetensi/ kemampuan petugas izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan
7. Menganalisis Pengaruh perilaku petugas izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan
8. Menganalisis Pengaruh kualitas sarana dan prasarana izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan
9. Menganalisis Pengaruh penanganan pengaduan pengguna layanan izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan
10. Menganalisis Faktor yang paling berpengaruh dalam penggunaan layanan izin tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SipanduMedan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan dan gratis sehingga masyarakat puas dengan kinerja pemerintah
2. Sebagai pedoman/ gambaran bagi DPMPTSP Kota Medan untuk berbenah diri terhadap kekurangan melalui keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dan terus melakukan inovasi untuk kemudahan penerbitan izin tenaga kesehatan
3. Untuk institusi berguna sebagai motivasi untuk terus melakukan inovasi kemudahan dalam setiap urusan administrasi di era kemajuan teknologi seperti saat ini
4. Dapat mempelajari dan memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta mengembangkan kemampuan untuk melakukan inovasi - inovasi yang menjadi tuntutan di era kemajuan teknologi saat ini.