

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

##### **4.1.1 Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri**

Penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri yang dianalisis menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiyansyah : 2018) yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat, walaupun terdapat beberapa dimensi lain yang telah berjalan sesuai dengan ketentuannya. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil penelitian sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik/Berwujud)

Penyediaan sarpras telah mengacu pada Permendagri No. 138 Tahun 2017 dan SOP (Perbub Wonogiri No 503/126/HK/2022). Namun, sarpras penunjang pelayanan belum dapat memenuhi kebutuhan pemohon, karena aplikasi mengalami gangguan atau *error system*, aplikasi sulit diakses dan infrastruktur jaringan internet kurang stabil,

serta kurangnya penentuan skala prioritas dalam pengembangan sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran pelayanan perizinan.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

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

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Masyarakat selaku pemohon surat izin masih mengeluhkan terkait respon pegawai yang kurang cepat dalam memproses permohonan, pegawai tidak memberikan informasi bahwa dokumen hilang kepada pemohon secara langsung, serta media pengaduan yang tersedia belum sepenuhnya dimanfaatkan dan dikelola secara optimal.

d. Dimensi *Assurance* (Keterjaminan)

Jaminan kepastian biaya telah sesuai dengan standar pelayanan, tidak ada retribusi biaya dan tidak ada pungutan tambahan, jaminan legalitas berupa TTE dan barcode dari BsrE dan BSSN, data pemohon akan dijamin keamanannya karena disimpan dalam basis data online (*cloud*) dan tersedia sistem *tracking*, diawasi KPK, Kemendagri dan Bank Daerah. Namun, terdapat ketidaksesuaian jaminan ketepatan waktu dengan pelayanan yang diberikan (melebihi SOP).

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Pada dimensi *emphaty*, pelaksanaan pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri telah berjalan dengan optimal. Pegawai selalu mendahulukan kepentingan pemohon yang ingin mendapatkan layanan. Adapun pelayanan didasarkan pada nomor urut pemohon. Selain itu, apabila dilihat dari sikap pegawai dalam melayani juga sudah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada pemohon. Semua pegawai telah memperlakukan pemohon dengan cara yang sama tanpa adanya diskriminatif (membeda-bedakan).

**4.1.2. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri**

Berdasarkan hasil analisis ditemukan 1 (satu) faktor pendorong pelaksanaan pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, yaitu :

Faktor Organisasi, yaitu adanya kemampuan kerjasama dan pembagian tugas yang jelas antar pegawai yang telah memahami pembagian kerja sesuai dengan tupoksi masing-masing serta terjalin kerjasama dengan Organisasi Profesi Kesehatan dan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri untuk saling berkoordinasi.

Adapun terdapat 4 (empat) faktor penghambat pelaksanaan pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, yaitu :

1. Gangguan jaringan dan error system aplikasi SiCantik, infrastruktur jaringan internet yang tidak stabil dan aplikasi perizinan SiCantik yang sering mengalami gangguan menyebabkan aplikasi sulit diakses, penyelesaian surat izin terkendala, dan mengakibatkan tidak munculnya menu pemilihan tipe izin saat proses permohonan.
2. Adanya *maintenance* (pemeliharaan) sistem aplikasi SiCantik, menimbulkan data pemohon masuk beberapa kali (data menjadi dobel/ganda).
3. Terbatasnya kompetensi sumber daya pelaksana di bidang IT, dikarenakan kurangnya kesempatan pegawai dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan
4. Perbedaan regulasi mengenai aturan waktu pelayanan, aplikasi SiCantik dapat diakses selama 24 jam nonstop sedangkan regulasi jam kerja operasional pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri hanya 5 hari kerja.
5. Belum optimalnya komunikasi dan sosialisasi, terjadi miskomunikasi dan kesalahpahaman antara pegawai dengan pemohon, sosialisasi belum dilakukan secara langsung dan menyeluruh yang mengakibatkan kurang pahamiannya masyarakat terkait persyaratan dan mekanisme dalam pengurusan surat izin, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap

prosedur pelayanan serta ketidaklengkapan unggahan dokumen persyaratan menyebabkan pelayanan izin kerap ditolak atau tidak dapat diproses.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh melalui penelitian kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi sistem informasi cerdas layanan terpadu untuk publik (SICANTIK) di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut masih terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, adapun saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, maka :
  - a. Pada dimensi *tangible*, perlu dilakukan penentuan skala prioritas dalam pengembangan sarana dan prasarana pada alat-alat tertentu yang mendukung dalam percepatan dan kelancaran pelayanan.
  - b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi *reliability*, maka perlu dilakukan dengan penyesuaian secara cepat, efektif dan efisien baik dari segi aparatur pelaksana maupun infrastruktur pendukungnya, diantaranya dapat dilakukan melalui program dan kegiatan *training* atau pelatihan secara berkala sebagai upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - c. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness*, diharapkan adanya komitmen pegawai pelayanan untuk lebih cepat

dalam memproses permohonan izin yang telah diajukan pemohon, mengadakan rapat secara berkala guna memanfaatkan dan mengoptimalkan sarana media pengaduan yang ada, sehingga dapat digunakan tim penanganan pengaduan untuk melakukan evaluasi dan menindaklanjuti keluhan masyarakat sebagai upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan yang diberikan.

- d. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi *assurance*, khususnya terkait jaminan ketepatan waktu pelayanan, maka perlu dilakukan koordinasi dan evaluasi kinerja pegawai terkait ketetapan aturan waktu pelayanan pada sistem aplikasi SiCantik dengan jam kerja operasional pegawai.
  - e. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty*, maka diharapkan pegawai untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan sikap penuh perhatian kepada pemohon.
2. Untuk mengatasi faktor penghambat kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, maka :
- a. Mengenai permasalahan gangguan jaringan dan *error system* aplikasi SiCantik, DPMPTSP Kabupaten Wonogiri perlu 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.

- b. Permasalahan terbatasnya kompetensi sumber daya pelaksana di bidang IT, maka pihak DPMPTSP Kabupaten Wonogiri dapat melakukan peningkatan kapasitas pegawai yang berkaitan dalam penggunaan sistem aplikasi SiCantik dan kemampuan SDM yang terampil di bidang IT
- c. Permasalahan belum adanya aturan yang jelas mengenai keselarasan waktu pelayanan pada sistem aplikasi SiCantik dengan jam kerja operasional pegawai, maka diperlukan rapat koordinasi untuk mengatur regulasi yang jelas dan menetapkan *punishment* dan *reward* bagi para pelaksana.
- d. Adanya miskomunikasi dan kurang pahamnya masyarakat terkait persyaratan dan mekanisme pelayanan, maka pihak DPMPTSP Kabupaten Wonogiri diharapkan dapat melakukan komunikasi dua arah dan menginformasikan permasalahan yang terjadi, seperti menginformasikan kurangnya kelengkapan berkas pemohon dan informasi lain yang berhubungan dengan kebutuhan pelayanan, serta melakukan sosialisasi terkait pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCantik yang dapat dilakukan dengan optimal dan tepat sasaran untuk kelancaran dalam proses pelayanan.