

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Berkembangnya teknologi sistem informasi, maka penyajian informasi yang cepat dan efisien sangat dibutuhkan setiap orang. Inovasi adalah cara merespon perubahan yang terjadi disekitar kita. Berbicara tentang teknologi, tentunya tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Selamanya, selama peradaban manusia masih ada, teknologi akan terus menjadi hal terpenting dalam kehidupan. Hal yang saat ini sedang menjadi trend dan ramai diperbincangkan adalah teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mana merupakan salah satu hal terpenting di abad ini. Tidak dapat dipungkiri kalau TIK tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Mulai dari anak kecil hingga orang tua, pedagang kecil hingga pengusaha besar, baik disadari maupun tidak sudah begitu tergantung pada TIK.

Jika dilihat dari kacamata sejarah, TIK sesungguhnya sudah mulai dikenal manusia sejak beratus-ratus berabad-abad lalu. Sejak manusia diciptakan di muka bumi ini, manusia sudah mulai mencoba berkomunikasi dengan symbol-simbol dan isyarat. Hal ini merupakan titik awal perkembangan TIK. TIK berkembang dengan sangat pesat hingga saat ini. Saat ini, jarak dan waktu seakan tidak lagi menjadi halangan dalam berkomunikasi. Orang yang berada di pulau yang berbeda bahkan negara yang berbeda kini sudah mampu melakukan komunikasi bahkan mampu ditampilkan secara visual. selama peradaban manusia masih ada, teknologi akan terus menjadi hal terpenting dalam kehidupan. Selain itu, proses pengolahan data pun semakin cepat dan efisien. Berbagai barang elektronik mulai dari televisi, handphone, pager, PDA, laptop hingga laptop sudah menjadi barang-barang yang tidak asing lagi bagi masyarakat. Perkembangan TIK pun semakin pesat seiring dengan ditemukannya alat-alat yang lebih canggih.

Data merupakan representasi dari fakta atau gambaran mengenai suatu objek atau kejadian. Data dinyatakan dengan nilai yang berbentuk angka, deretan karakter atau symbol (Kumorotomo, 2004). Sedangkan informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penggunanya. Informasi merupakan sumber daya strategis bagi organisasi atau suatu entitas yang mendukung kelangsungan hidup bagi organisasi. Oleh karena itu informasi merupakan factor yang sangat berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi (Kumorotomo, 2004; Daihani, 2001).

Pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, "*Pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*". Adapun komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi : 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus

dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Kebijakan *new normal* dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem *online* yang selama ini telah berjalan. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi/pemahaman serta sosialisasi secara masif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem *online* dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru "*new normal*" tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pelayanan publik juga harus senantiasa beradaptasi. Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menyatakan bahwa saat ini pemerintah tengah melakukan transformasi pelayanan publik menuju pelayanan publik berbasis elektronik (*e-services*). "Transformasi pelayanan publik ini dilakukan dengan pemanfaatan teknologi untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan dengan cepat. Selain itu, juga untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam pelayanan," (*ald/HUMAS MENPANRB*).

Indonesia dengan jumlah perawat dan penduduk terbesar di ASEAN banyak mengalami kendala untuk menjadi *leader* di ASEAN. Beberapa dokumen dan terjemahannya, seperti kurikulum pendidikan belum

bisa diberikan dalam tenggat waktu yang diminta. Dalam beberapa hal, Indonesia bahkan mencontoh negara-negara CMLV (Kamboja, Myanmar, Laos dan Vietnam), termasuk konsil tenaga kesehatan. Dua minggu sebelum pertemuan ini, Laos telah memiliki konsil tenaga kesehatan (*health care professional council*). Jika KTKI nantinya akan berdiri, strukturnya akan sangat mirip dengan apa yang dipresentasikan oleh Laos, negara yang tidak bisa dibandingkan dengan Indonesia. Indonesia semakin tertinggal dalam membangun profesi keperawatan dan mencontoh Laos dalam struktur KTKI (Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia). Contoh lain, keberhasilan Vietnam, negara yang tergolong berpenghasilan rendah dalam menekan angka kematian ibu dan bayi juga menarik perhatian Indonesia. Dalam forum ini, pemerintah juga tidak dapat memberikan data valid tentang jumlah perawat dan pertumbuhannya setiap tahun. Asumsi hanya menggunakan data kelulusan pertahun, kelulusan uji kompetensi nasional dan keanggotaan PPNI serta jumlah STR yang telah diterbitkan.

Pemberian asuhan keperawatan merupakan tugas praktik keperawatan yang merupakan rangkaian interaksi perawat dengan klien dan lingkungannya untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan kemandirian klien dalam merawat dirinya. Dalam menjalankan praktik keperawatan perawat dituntut untuk memiliki NIRA, STR, dan SIPP hal ini sesuai dengan perautaran perundang-undangan, permenkes, dan juga peraturan organisasi profesi yang diakui oleh perundang-undangan yakni PPNI, mengapa NIRA, STR, & SIPP WAJIB dimiliki oleh perawat, berikut penjelasannya yang dianalisis dari Undang-Undang Keperawatan No. 38 Tahun 2014 dan AD/ART PPNI.

Masa berlaku SIP selama 5 tahun, dan dapat diperbarui kemabli, serta merupakan dasar untuk memperoleh surat izin kerja (SIK) yaitu bukti tertulis yang duberikan kepada perawat untuk melaksanakan praktek keperawatan di sarana pelayanan Kesehatan atau SIPP yaitu bukti tertulis yang di berikan oleh perawat untuk menjalankan praktik perawat perorangan/berkelompok.

Dari permasalahan yang diangkat oleh judul, Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Permenkes Nomor HK.02.02/MENKES/148/I/2010,



Tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat. Yang mengeluarkan SIPP adalah pemerintah daerah kabupaten/kota atas rekomendasi pejabat kesehatan (kepala dinas kesehatan) yang berwenang di kabupaten/kota tempat domilisi atau tempat dimana perawat menjalankan praktiknya. Jadi dengan memiliki NIRA, STR, & SIPP perawat tersebut telah mematuhi aturan perundang-undangan sehingga dalam menjalankan praktik keperawatan perawat merasa aman dan nyaman. Berangkat dari kerangka di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Penerapan Pelayanan Perijinan Manual Ke Online (Studi Kasus Ijin Praktek Perawat Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo).**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berpegang teguh pada latar belakang masalah dan untuk memudahkan penulis dalam melakukan penggalian data, maka penulis membuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan Surat Ijin Praktek Perawat dari manual ke Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo?
2. Masa berlaku SIP selama 5 tahun, dan dapat diperbarui kemabli, serta merupakan dasar untuk memperoleh surat izin kerja (SIK) yaitu bukti

#### **C. Tujuan Masalah**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan Surat Ijin Praktek Perawat dari manual ke Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor kesulitan yang dijumpai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu dalam penerapan pelayanan Surat Ijin Praktek Perawat Online

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini berguna sebagai masukan dan sumbangan khasanah keilmuan dan dapat memberikan kontribusi dalam ranah pendidikan. Hasil penelitian ini, diharapkan dapat mampu meningkatkan keamanan dokumentasi Secara Praktis.

- a. Bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, agar dapat menambah khazanah keilmuan dan sebagai sumbangan pemikiran untuk meningkatkan dokumen dengan menerapkan tanda tangan elektronik dan, serta dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.
- b. Bagi peneliti sendiri, sebagai tambahan khazanah keilmuan baru berkaitan dengan penerapan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
- c. Bagi pihak lain, diharapkan dapat memberi beberapa informasi mengenai penerapan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

## **E. Landasan Teori**

### **1. Teori Pelayanan**

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum;
- c) Kesamaan hak;
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) Keprofesionalan;
- f) Partisipatif;
- g) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h) Keterbukaan;
- i) Akuntabilitas;
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) Ketepatan waktu; dan
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8):

- a) Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b) Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e) Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan
- h) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang- kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan;
- b) Waktu penyelesaian;
- c) Biaya pelayanan;
- d) Produk pelayanan;
- e) Sarana dan prasarana;
- f) Kompetensi petugas pelayanan

## 2. Operasional pelayanan yang baik DPMPTSP

Operasional adalah suatu konsep yang bersifat abstrak guna memudahkan pengukuran suatu variabel. Operasional juga dapat diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian. Definisi operasional yaitu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Menurut Budi Pranata (2013:18) Pengertian operasional merupakan kapasitas atau kuantitas yang tidak sesuai. Menurut Husein Umar (2008:125) Pengertian operasional merupakan penentuan suatu construct sehingga menjadi variable maupun variabel-variabel yang



dapat diukur. Menurut Nursalam (2008:87) Pengertian operasional merupakan arti berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut. Menurut Widjono Hs (2008:19) Pengertian operasional merupakan batasan pengertian yang dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan. Menurut Asep Hermawan (2009:27) Pengertian operasional merupakan penjelasan bagaimana kita dapat mengukur variable. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka maupun karakter tertentu. Menurut Hoover (1998:36) Pengertian operasional merupakan memuat identifikasi sesuatu hal yang bersifat (variabel) sehingga bisa digunakan untuk penelitian (observasi). Menurut Rhonda Abrams dan Alice Laplante (2010:216) Pengertian operasional merupakan bagian yang penting karena tanpanya, maka tidak ada yang dapat dikerjakan. Menurut Nani Darmayanti (2007:39): Pengertian operasional merupakan rumusan tentang ruang lingkup serta ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan dan penelitian suatu karya ilmiah.

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, konsumen akan merasa dihargai di tempat usaha tersebut. Konsumen merasa uang yang dibelanjakan sebanding dengan keinginan dan harapannya. Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pengalaman pengunjung hingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya. Seperti tidak dihargai dengan pelayanan yang cuek dan kurang ramah. Cara lain yakni dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada konsumen. Jika pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut bisa dianggap ideal. Kualitas pelayanan bisa dianggap rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai yang diharapkan. Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan melalui berbagai cara. Seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional. Semua pekerja harus kompak memiliki perasaan agar bisa menjaga profesionalitas. Meskipun tidak semua

konsumen bisa belanja dengan sikap baik, sebagai pemilik usaha harus tetap menjaga kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan bisa menjadi nilai lebih.

Fungsi kualitas pelayanan yakni untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke tempat usaha kedua atau bahkan lebih. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas.

### 3. Persyaratan Pelayanan Perijinan Yang Baik

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

#### a. Kesedehanaan

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

#### b. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public.
- 2) Prosedur dan tata cara pelayanan publik.
- 3) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 4) Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara

pembayaran

5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik.

6) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

e. Keamanan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat

sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

j. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parker, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

4. Pelayanan Perizinan Kabupaten Ponorogo

Sejak tanggal 17 Februari 2017 Dinas PMPTSP Kabupaten Ponorogo telah membuka layanan baru dalam hal perijinan kepada masyarakat Ponorogo yaitu memberikan system pelayanan peizinan secara online. Dengan adanya pelayanan system online, maka pertemuan tatap muka antara pemohon izin dan yang dimohon akan berkurang. Dengan harapan kemungkinan terjadinya pungli akan berkurang. Pelayanan perizinan dengan system online ini juga bertujuan untuk memudahkan pelayanan, serta adanya keterbukaan dalam pelayanan. Sehingga bisa dikatakan bahwa tujuan pelayanan berbasis online tersebut telah memenuhi salah satu prinsip dalam pelayanan public seperti yang dikemukakan Surjadi (2009: 12-13) yaitu prinsip keterbukaan maksudnya adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Selain penggunaan teknologi internet dalam penyediaan pelayanan perizinan diharapkan bisa mempercepat kegiatan transaksi dengan warga masyarakat pertukaran informasi lebih cepat.

Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Ponorogo dibentuk guna untuk memberikan peningkatan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat, peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan kemudahan, kepastian waktu yang berlangsung secara efektif, efisien dan mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dibidang pelayanan perizinan serta dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan Pemerintah yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam



memperoleh pelayanan publik secara maksimal, ketaatan masyarakat mendapatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Disamping itu, dengan adanya KPPT yang menjadikan proses perizinan semakin efektif dan efisien, juga mendorong masyarakat setempat untuk lebih banyak mendirikan dan mengembangkan usahanya di Kabupaten Ponorogo sendiri. Hal ini juga berdampak positif bagi masyarakat yang tidak mempunyai pekerjaan agar dapat mengurangi pengangguran yang ada dengan mendirikan usaha, sehingga mereka tidak menjadi gelandangan ataupun pengemis. Kewenangan perizinan yang masih tersebar di sejumlah SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) diinginkan agar dapat diakses pada satu kantor, sumber daya manusia (SDM) di masing-masing SKPD memiliki pengetahuan di bidang produk perizinan, memiliki kemampuan mengolah data dan informasi perizinan, memiliki kemampuan administrasi dan dapat menyampaikan informasi secara lengkap dan tanggung jawab.

Di dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) KPPT Kabupaten Ponorogo tahun 2014 disebutkan adanya kewajiban penerima pelayanan publik salah satunya yakni Mentaati dan mematuhi mekanisme, prosedur dan persyaratan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Tidak hanya pegawai KPPT yang harus bekerja maksimal dalam melayani masyarakat, akan tetapi ada timbal balik dari masyarakat selalu menaati dan mematuhi mekanisme untuk mengurus perizinan sehingga tidak ada kesenjangan kewajiban diantara birokrat sebagai penyedia layanan publik dengan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Dibawah ini dipaparkan mekanisme / prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan pada KPPT Kabupaten Ponorogo.

## **F. Definisi Operasional**

Menurut Budi Pranata (2013:18) Pengertian operasional merupakan kapasitas atau kuantitas yang tidak sesuai. Menurut Husein

Umar (2008:125) Pengertian operasional merupakan penentuan suatu konstrukt sehingga menjadi variable maupun variabel-variabel yang dapat diukur. Menurut Asep Hermawan (2009:27) Pengertian operasional merupakan penjelasan bagaimana kita dapat mengukur variable. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka maupun karakter tertentu.

Dengan mendasarkan pada paparan teori yang telah peneliti sajikan terhadap variabel dalam rumusan masalah, maka dapat dirumuskan definisi operasional sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan Surat Ijin Praktek Perawat dari manual ke Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo diukur dari:

- a. Adanya perubahan prosedur.

Pembuatan surat ijin praktek perawat mengalami perubahan dari yang semula menggunakan system manual dengan cara datang langsung ke kantor untuk mengurus mengumpulkan beberapa persyaratan pembuatan SIPP kini sudah berpindah ke sistem online dengan cara mengunggah berkas-berkas dan bisa dilakukan dimana saja. Adanya perubahan dalam prosedur ini untuk mewujudkan pemerintah Kabupaten Ponorogo menggunakan Informasi Berbasis Elektronik (IBE).

- b. Penggunaan jaringan internet

Penggunaan jaringan internet disini sangat berpengaruh terhadap pembuatan surat ijin praktek perawat karena server yang digunakan banyak orang jadi kapasitas internet harus baik.

- c. Penggunaan aplikasi

Untuk mempermudah akses online, DPMPTSP menggunakan Aplikasi untuk pembuatan surat ijin praktek online yakni <https://sprinter.ponorogo.go.id/>. Aplikasi tersebut dapat di akses pemohon untuk mengajukan surat ijin perawat di mana saja. Jadi tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengumpulkan berkas-berkas pemohon.

d. Waktu penyelesaian.

Pembuatan surat ijin praktek perawat online membuat waktu lebih efisien. Dalam penyelesaian SIPP secara online hanya membutuhkan waktu 2-3 hari untuk proses verifikasi data. Sedangkan untuk pembuatan SIPP manual proses verifikasi membutuhkan waktu 2 minggu. Karena semua proses dilakukan oleh petugas.

e. Tingkat efisiensi

Untuk pembuatan surat ijin praktek perawat secara online dapat memaksimalkan hasil dari pekerjaan dengan sedikit sumber daya berupa dana, tenaga, atau waktu. Petugas tidak perlu memasukkan data lagi hanya verifikasi data saja.

f. Penerapan IBE (Informasi Berbasis Elektronik)

Untuk mewujudkan misi pemerintah Kabupaten Ponorogo yakni semua pelayanan masyarakat menggunakan IBE (Informasi Berbasis Elektronik). Agar masyarakat Ponorogo juga terbiasa dalam penggunaan elektronik di era terkini.

2. Faktor-faktor kesulitan yang dijumpai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu dalam penerapan pelayanan Surat Ijin Praktek Perawat Online diukur dari:

a. Prosedur yang perlu disempurnakan

Factor yang pertama harus dibenahi dalam pembuatan surat ijin praktek perawat ini adalah dalam prosedur penggunaan aplikasi dan pengenalan kepada masyarakat lewat asosiasi. Penyempurnaan prosedur guna untuk mempermudah pemahaman masyarakat dalam pembuatan surat ijin praktek perawat secara online.

b. Tutorial yang kurang jelas

Pengenalan kepada masyarakat selain dengan cara sosialisasi akan lebih mudah lagi jika dibuatkan tutorial dalam penggunaan aplikasi sprinter ini. Agar masyarakat juga dapat memahami secara detail. Tutorial pembuatan SIPP bisa di buat secara online lalu diunggah dalam web DPMPTSP.

c. Tingkat pemahaman prosedur.

Dalam prosedur yang sudah disajikan oleh Dinas DPMPTSP, belum semua pemohon surat ijin praktek perawat langsung bisa menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan. Banyak factor-faktor yang perlu diperbaiki lagi. Jadi tidak hanya system saja akan tetapi juga dari pihak pemohon.

d. Tingkat penguasaan teknologi.

Pada tingkat penguasaan teknologi, pemohon yang mengajukan surat ijin praktek perawat ini tidak semua pemohon mampu dan bisa mengoperasikan teknologi elektronik. Masih perlu bantuan-bantuan untuk mengakses pengunggahan berkas-berkas pemohon.

e. Kurangnya sosialisasi asosiasi

Dengan adanya factor kurangnya pemahaman terhadap pembuatan surat ijin praktek perawat ini, perlu diadakan sosialisasi kepada pemohon. Sosialisasi dapat dilakukan pada tingkat instansi atau diadakan di desa-desa.

f. Jaringan internet kurang memadai

Jaringan internet sangat mempengaruhi dalam pembuatan surat ijin praktek perawat. Karena server yang digunakan tidak hanya satu dan dalam satu hari pemohon bisa puluhan yang mengajukan SIPP. Maka jaringan onternet harus bagus dan stabil.

g. Fitur-fitur kurang lengkap

Fitur yang disajikan DPMPTSP masih banyak yang kurang dipahami oleh pihak pemohon. Dengan adanya ini bisa dirubah atau di tambah fitur-fitur yang dapat memprmudah pemahaman dari pihak pemohon.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai menggunakan prosedur statistika atau dengan



cara kuantifikasi. Penelitian kualitatif dapat menunjukkan kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan sosial, dan hubungan kekerabatan. Penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari fenomena social atau lingkungan social yang terdiri batas pelaku, kejadian, tempat dan waktu.

Jenis penelitian yang dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian yang dilakukan.

## 2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo. Yang beralamatkan di Jl. Aloon-Aloon Utara No.6, Ponorogo, Mangkujayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63413. Namun juga membuka layanan public di PCC Ponorogo yang beralamatkan Jl. Ir. H Juanda No.19 Tonatan. Dipilihnya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo sebagai lokasi penelitian berdasarkan pada beberapa alasan sebagai berikut :

- a. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo sudah menggunakan Surat Ijin Praktek Perawat Online
- b. Instansi yang baru saja menerapkan Surat Ijin Praktek Perawat Online.

## H. Informan Penelitian

Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti ialah instrument penelitian. Keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, peneliti harus mampu mengamati situasi sosial, yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya, peneliti dapat

memfoto fenomena, symbol dan tanda yang terjadi, peneliti mungkin merekam dialog yang terjadi.

Penelitian mengenai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang lebih akurat. Oleh sebab itu, informan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Pimpinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten
- b. Staff bagian penanganan proses Surat Ijin Praktek Perawat Online
- c. Masyarakat yang ikut andil menggunakan Surat Ijin Praktek Perawat Online

## **I. Sumber Data**

### a) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau lapangan/ dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari jawaban informan dari hasil dan wawancara yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo.
- 2) Data sekunder adalah laporan yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah diolah oleh lembaga/instansi/perusahaan atau referensi lainya seperti internet dan data lainnya yang berhubungan langsung dengan objek yang di teliti.

### b. Sumber Data

Peneliti melakukan wawancara pelaku yang melakukan dan dapat juga mengamati kegiatan atau yang mereka lakukan dan dapat juga mengamati kegiatan atau aktivitas yang mereka lakukan di tempat tersebut atau mengambil foto peristiwa, kejadian, atau momen yang terjadi. Dengan demikian sumber

data dalam penelitian ini yaitu pimpinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Ponorogo, staff dan masyarakat yang ikut andil dalam penggunaan tanda tangan elektronik.

## **J. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Wawancara**

Wawancara adalah pemberian sejumlah pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti dan diajukan kepada seseorang mengenai topik penelitian secara tatap muka, dan peneliti merekam jawaban-jawabannya sendiri. Secara umum wawancara dapat dibagi kedalam dua bagian, yakni :

- 1) Standardized interview (wawancara berencana) biasanya daftar pertanyaan (kuisisioner) telah disiapkan sebelumnya dan disusun secara sistematis. Kuisisioner 29 yang terstruktur dan sistematis ini kemudian oleh pewawancara ditanyakan kepada responden dengan cara membacanya kepada responden untuk dijawab.
- 2) Unstandardized interview (wawancara berencana) wawancara yang sebelumnya tidak dibekali dengan persiapan penyusunan daftar pertanyaan secara terpola dan sistematis yang mengharuskan dipatuhi pewawancara. Namun demikian tidak berarti wawancara model ini dapat dilakukan asal-asalan, lebih mudah dilakukan, dan apalagi tidak berkualitas.

Pada wawancara ini peneliti akan menggunakan dua metode di atas menanyakan hal-hal yang penting kepada beberapa informan yaitu pimpinan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, staff dan masyarakat yang ikut andil dalam penggunaan tanda tangan elektronik. Wawancara tersebut berisi tentang apa yang telah tertulis dalam rumusan masalah. Agar data yang dikumpulkan melalui teknik

wawancara dapat menyeluruh dan tepat sesuai dengan tujuan penelitian, perlu dirumuskan terlebih dahulu garis besar tentang pokok-pokok masalah yang akan ditanyakan sebagai panduan pelaksanaan wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti.

b. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan kegiatan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Metode observasi merupakan cara yang baik untuk mengawasi perilaku subjek penelitian seperti perilaku dalam lingkungan atau ruang, waktu dan keadaan tertentu. Observasi di bagi menjadi dua :

- 1) Observasi partisipasi lengkap, yaitu mengadakan observasi dengan cara mengikuti seluruh kehidupan responden. Cara ini banyak digunakan dalam penelitian antropologi.
- 2) Observasi partisipasi sebagian, yaitu mengadakan observasi dengan cara mengikuti sebagian dari kehidupan responden sesuai dengan data yang diinginkan.
- 3) Observasi tanpa partisipasi, yaitu mengadakan observasi tanpa ikut dalam kehidupan responden.

Karena dalam observasi ini caranya adalah peneliti hidup ditengah-tengah kelompok manusia tersebut, melakukan hal-hal yang mereka lakukan dengan cara mereka. Dalam penelitian ini teknik observasi digunakan untuk memperoleh data lapangan kondisi umum di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

c. Teknik Dokumentasi

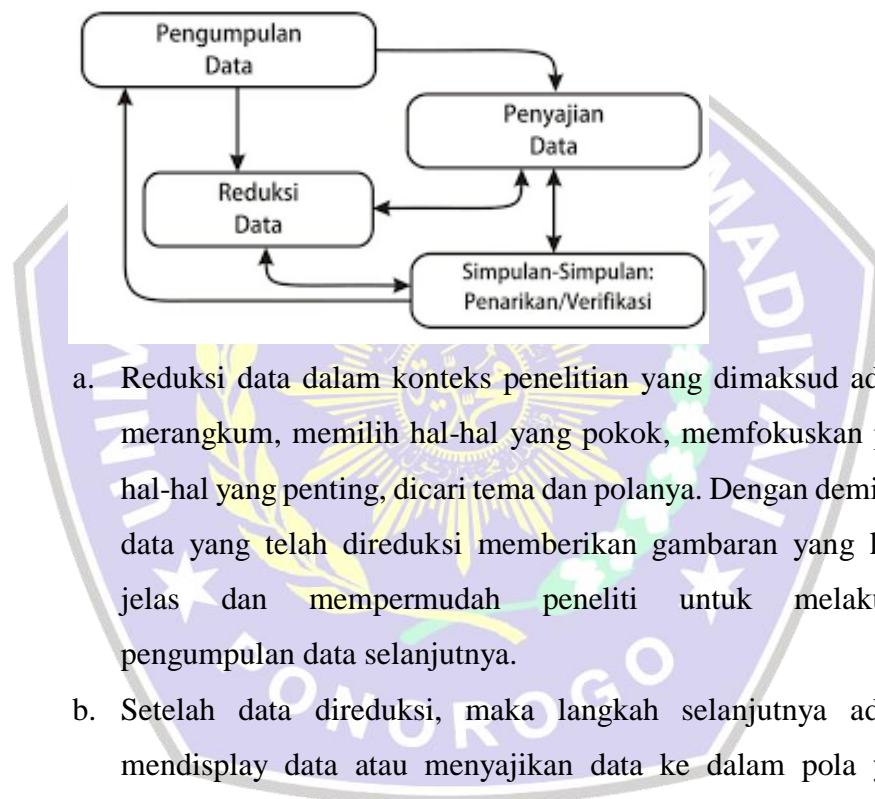
Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah.



Pengumpulan dokumen ini mungkin dilakukan untuk mengecek kebenaran atau ketepatan informasi yang diperoleh dengan melakukan wawancara yang mendalam.

## K. Analisis Data

Analisis data pada penelitian menggunakan analisis data kualitatif mengikuti konsep yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data tersebut yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi).



- a. Reduksi data dalam konteks penelitian yang dimaksud adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- b. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data atau menyajikan data ke dalam pola yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, grafik dan lainnya. Bila pola yang ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut sudah menjadi pola yang baku yang selanjutnya akan didisplay pada laporan akhir penelitian.
- c. Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan (verifikasi).

## L. Keabsahan Data

Derajat keabsahan data (kreadibilitas data) dapat diadakan pengecekan dengan tekun dan triangulasi.

a. Triangulasi Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1) Triangulasi Sumber, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2) Triangulasi Teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3) Triangulasi Waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid, sehingga lebih kredibel. Untuk pengujian kredibilitas data, dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya

b. Member Check Meninjau kembali keterangan-keterangan atau informasi yang diperoleh selama observasi atau wawancara. Dalam hal ini, setelah selesai mengumpulkan data, data yang diperoleh berupa keterangan atau informasi diperiksa kembali dengan cara mengkonfirmasi kepada subjek penelitian maupun sumber lain yang berkompeten, dalam hal ini guru melalui diskusi balikan setiap akhir tindakan. Member check

dilakukan untuk menemukan hasil perolehan sementara untuk memperoleh tanggapan, pendapat baik dari guru ataupun siswa terhadap pelaksanaan pembelajaran sehingga diperoleh data yang akurat.

