BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Istilah administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *"Ad"* dan *"ministrate"* yang artinya pemberian jasa atau bantuan, yang dalam bahasa Inggris disebut *"Administration"*artinya *"To Serve",* yaitu melayani dengan sebaik-baiknya. (Sumber: Gavinov, Ivan Tinarbudi. (September 2016). *Manajemen Perkantoran*. Prenggan Kotagede Yogyakarta: Prama Publishing)

Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu:

Admnistrasi dalam arti sempit, adalah kegiatan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan bagi pihak yang membutuhkan serta memudahkan memperoleh kembali informasi secara keseluruhan dalam hubungan satu sama lain, atau dengan kata lain disebut tata usaha. (Sumber: Gavinov, Ivan Tinarbudi. (September 2016). *Manajemen Perkantoran*. Prenggan Kotagede Yogyakarta: Prama Publishing)

Administrasi dalam arti luas, adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berdasarkan pembagian kerja yang telah ditentukan dalam struktur organisasi dengan mendayagunakan

sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. (Sumber: Gavinov, Ivan Tinarbudi. (September 2016). *Manajemen Perkantoran*. Prenggan Kotagede Yogyakarta: Prama Publishing)

Konsep administrasi diatas dapat berjalan dengan baik jika didukung dengan kantor yang tersedia, tanpa adanya kantor, konsep administrasi tidak akan berjalan dengan lancar. Kantor merupakan bagian dari organisasi yang menjadi pusat kegiatan administrasi.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kantor adalah balai (gedung, rumah, ruang) tempat mengurus suatu pekerjaan atau juga disebut tempat bekerja. Oleh karena itu, pengertian kantor dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu berdasarkan fisik dan segi aktivitas. (Sumber: Gavinov, Ivan Tinarbudi. (September 2016). *Manajemen Perkantoran*. Prenggan Kotagede Yogyakarta: Prama Publishing)

Secara fisik kantor dapat diketahui dari bentuk ruangan atau gedung secara bersifat permanen sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan manajemen. Misalnya pemeliharaan warkat dan pengurusan informasi. Dari segi aktivitas kantor dilihat dari kegiatannya yang bersifat dinamis, dikarenakan adanya pembagian pekerjaan di antara mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan konsep administrasi dan kantor diatas, dapat disimpulkan pengertian administrasi perkantoran yaitu secara umum orang mengartikan administrasi perkantoran sebagai suatu kegiatan yang

berkaitan catat-mencatat informasi yang ada secara sistematis untuk disajikan kembali dalam bentuk lain sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dasar Hukum yang mengatur tentang prosedur percepatan proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang yaitu:

1. Perda (Peraturan Daerah) Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang.
2. Perwal (Peraturan Walikota) Semarang Nomor 137 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala DPM-PTSP Kota Semarang.

Menurut M. Nafirin (2009:9) "Prosedur *(Procedure)* adalah urutan-urutan seri tugas yang saling berkaitan dan dibentuk guna menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

Menurut Hardiansyah (2011:11) mendefinisikan bahwa pelayanan:

"Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak lain."

Pelayanan perizinan yaitu kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus perizinan baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain bagi masyarakat yang ingin melakukan perizinan. Dan melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah, sopan, mudah dan cepat.

Tenaga Kesehatan yang mencakup pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang, yaitu:

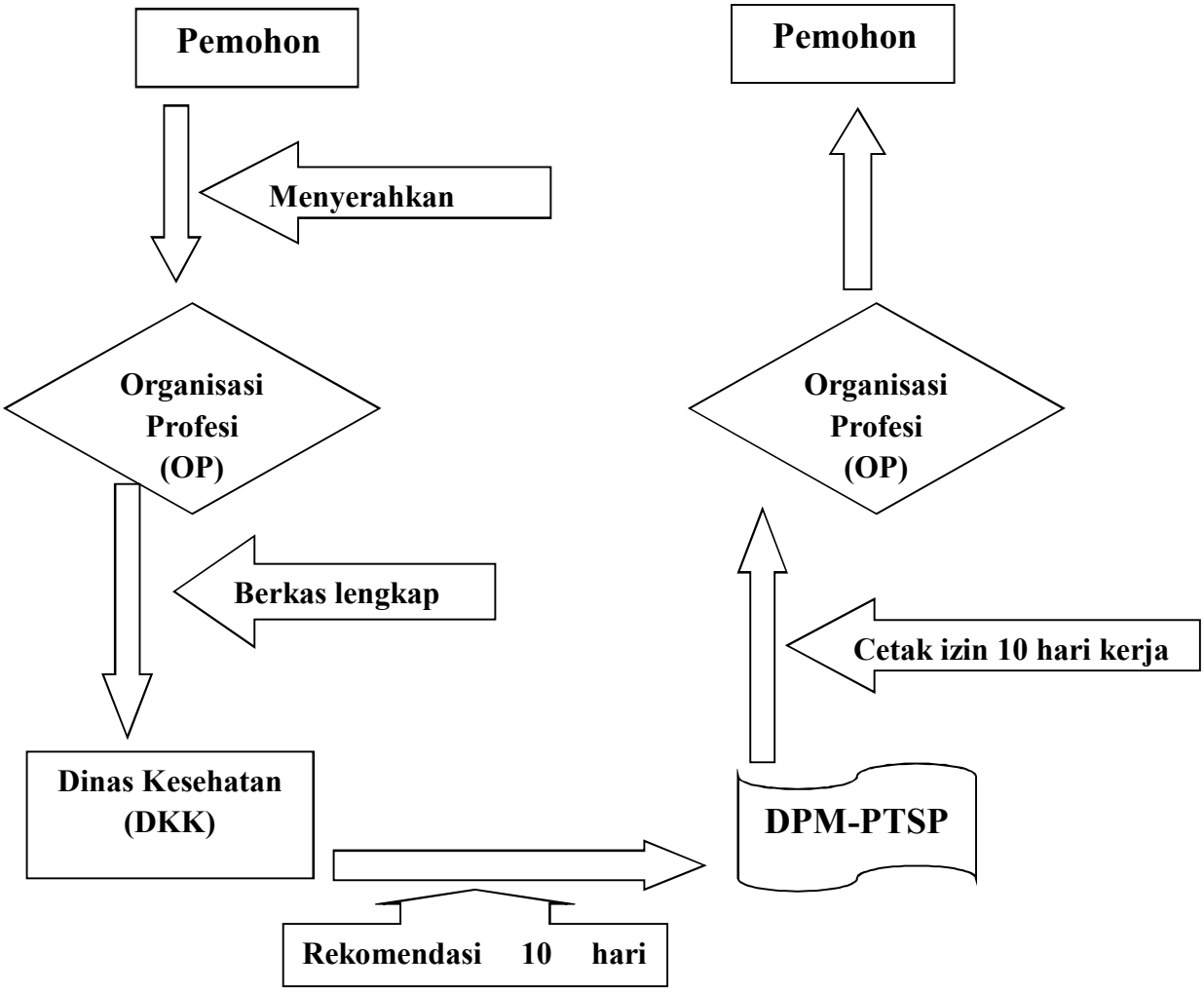
Tabel 1.1
Data Izin Tenaga Kesehatan di Kota Semarang

NO.	NAMA / JENIS TENAGA	PERIZINAN
1.	Apoteker	Perizinan Kerja dan Praktek
2.	Asisten Apoteker	Perizinan Kerja
3.	Bidan	Perizinan Kerja dan Praktek
4.	Perawat	Perizinan Kerja
5.	Perawat Gigi	Kerja dan Praktek
6.	Rekam Medis	Perizinan Kerja
7.	Tenaga Gizi	Perizinan Kerja
8.	Sanitarian	Perizinan Kerja
9.	Okupasi Terapi	Perizinan Kerja

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Semarang

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan sistem manual dengan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online, yaitu:

Gambar 1.1
Alur proses Percepatan Ijin Tenaga Kesehatan sebelum menggunakan Aplikasi SINAKES
(10 Hari Kerja)



Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang

Maksud dari percepatan sebelum menggunakan aplikasi SINAKES Online seperti, waktu pelayanan percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan masih cukup lama dengan membutuhkan waktu 20 hari

kerja di DKK 10 hari kerja dan di DPM-PTSP 10 hari kerja karena masih memakai sistem manual.

Prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan dengan sistem manual, yaitu:

- Para pemohon (para profesional Tenaga Kesehatan) yang ingin mengajukan berkas perizinan kepada Organisasi Profesi (OP) untuk meminta rekomendasi,
- Setelah rekomendasi dari Organisasi Profesi (OP) sudah jadi,
- Lalu pemohon akan membawa berkas dan rekomendasi dari Organisasi Profesi (OP) kepada Dinas Kesehatan Kota (DKK) Semarang untuk meminta rekomendasi dari DKK, tetapi Dinas Kesehatan Kota (DKK) Semarang.

  <u>Masalah:</u>

  Waktu pelayanan pada DKK cukup lama untuk meneliti kembali berkas dan merekomendasi berkas (± 10 hari kerja). Waktu penyelesaian pelayanan perizinan tenaga kesehatan, meskipun dalam satu hari terdapat pemohon yang melakukan perizinan tenaga kesehatan mencapai ±500 pemohon, maka harus terselesaikan semua dalam waktu (± 10 hari kerja), karena standar pelayanan perizinan untuk tenaga kesehatan adalah (± 10 hari kerja). Dan masih menumpuknya berkas karena masih menggunakan arsip

manual.Setelah pemohon mendapatkan rekomendasi Organisasi Profesi (OP) dan Dinas Kesehatan Kota (DKK) Semarang,

- Pemohon baru membawa semua berkas perizinan tersebut kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Semarang,
- kemudian DPM-PTSP mencetak perizinan Tenaga Kesehatan

  Masalah:

  Waktu pelayanan pada DPM-PTSP cukup lama untuk mencetak izin selama (10 hari kerja), karena DPM-PTSP masih melakukan input data sendiri dan menunggu proses rekomendasi dari DKK
- Setelah itu Organisasi Profesi mengambil Surat Izin Praktik (SIP) ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Semarang dan menyerahkan kepada pemohon (para profesional Tenaga Kesehatan).

Gambar 1.2
Alur proses Percepatan Ijin Tenaga Kesehatan menggunakan Aplikasi SINAKES (10 Hari Kerja menjadi 18 Jam Kerja)

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang

Adapun prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan dengan menggunakan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online, yaitu:

- Para pemohon (para profesional Tenaga Kesehatan) hanya cukup datang sekali ke Organisasi Profesi (OP) dengan membawa berkas dalam bentuk softcopy untuk di Up-loadkan ke aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online bersamaan dengan rekomendasi dari Organisasi Profesi (OP).
- Maka dari itu, pemohon (para profesional Tenaga Kesehatan) tidak lagi untuk datang kembali ke Dinas Kesehatan Kota (DKK) Semarang dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Semarang. Yang melakukan Upload data adalah Organisasi Profesi (OP), karena yang melakukan verifikasi berkas pertama kali adalah Organisasi Profesi (OP).

Hal yang dipersiapkan untuk melaksanakan prosedur percepatan proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang, yaitu:

1. Perangkat Lunak (Software)

   Perangkat yang dipersiapkan adalah Berbasis Teknologi Informasi. Dengan adanya Teknologi Informasi, pelayanan perizinan tenaga kesehatan akan lebih membantu sumber daya manusia dalam proses pelayanan. Seperti waktu pelayanan lebih cepat.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

   Sumber daya manusia yang dipersiapkan adalah tenaga ahli IT (Information Technology), operator dari Organisasi Profesi (OP), Operator dari DKK (Dinas Kesehatan Kota) Semarang dan operator dari DPM-PTSP sudah mencukupi dan sudah siap. Setelah adanya inovasi, sumber daya manusia lebih sedikit.

   a. Tenaga ahli IT (Information Technology)

      Melakukan rancangan pengembangan sistem informasi / aplikasi

   b. Operator dari Organisasi Profesi

      Mengentrikan data dari pemohon / pendaftaran izin, mengupload dokumen kelengkapan administrasi

   c. Operator dari DKK (Dinas Kesehetan Kota Semarang)

      Memberikan rekomendasi izin tenaga kesehatan

d. Operator dari DPM-PTSP

Mengeluarkan cetak izin untuk pemohon (profesi tenaga kesehatan)

3. Anggaran

Anggaran sesuai dengan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) yang sudah dianggarkan sesuai perencanaan.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang dipakai yaitu:

a. Aplikasi Perizinan

Aplikasi perizinan yang digunakan adalah SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan);

b. Laptop / komputer

Alat bantu untuk menjalankan aplikasi SINAKES;

c. Printer

Alat bantu untuk mencetak izin tenaga kesehatan

d. Jaringan internet (wifi)

Untuk memudahkan pelaksanaan izin tenaga kesehatan dengan menggunakan SINAKES Online, perlu adanya wifi yang cepat;

e. Serta sarana dan prasarana informasinya menggunakan media sosial dan sosialisasi melalui WhatsApp (WA) Group SINAKES yang

beranggotakan (OP, DKK Semarang, dan DPM-PTSP).

Di dalam prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan, timbul permasalahan yang menghambat proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan. Permasalahan yang terjadi di dalam prosedur proses percepatan pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan dengan menggunakan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) online sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan

   Pengurusan perizinan untuk profesi Tenaga Kesehatan dengan jumlah pemohon yang melakukan perizinan sangat membutuhkan waktu pelayanan cukup lama selama 20 hari kerja, yang dilakukan pada Organisasi Profesi dan pada Dinas Kesehatan Kota (DKK) Semarang meneliti dan merekomendasikan berkas tersebut selama 10 hari kerja Waktu penyelesaian pelayanan perizinan tenaga kesehatan, meskipun dalam satu hari terdapat pemohon yang melakukan perizinan tenaga kesehatan mencapai ±500 pemohon, maka harus terselesaikan semua dalam waktu (± 10 hari kerja), karena standar pelayanan perizinan untuk tenaga kesehatan adalah (± 10 hari kerja). Dan masih menumpuknya berkas karena masih menggunakan arsip manual.dan begitu juga pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Semarang mencetak perizinan Tenaga Kesehatan dengan waktu pelayanan selama 10 hari kerja, karena

DPM-PTSP masih melakukan input data sendiri dan menunggu proses rekomendasi dari DKK. Lalu Organisasi Profesi mengambil Surat Izin Praktik (SIP) ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Semarang dan menyerahkan kepada pemohon (para profesional Tenaga Kesehatan);

2. Berkas arsip menumpuk

   Semua berkas arsip atau dokumen perizinan sangat menumpuk pada Organisasi Profesi (OP) dan Dinas Kesehatan Kota (DKK) Semarang dan Organisasi Profesi harus datang ke tempat pemberi izin ke Dinas Kesehatan Kota (DKK) Semarang untuk menyerahkan berkas, karena masih menggunakan arsip manual;

3. Antrian pemohon semakin panjang

   Pemohon masih menggunakan nomor antrian dan menunggu panggilan sesuai nomor urut di ruang tunggu.

Di dalam prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan dengan menggunakan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) online, timbul permasalahan yang menghambat proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan. Permasalahan yang terjadi di dalam prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan dengan menggunakan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) online sebagai berikut:

1. Penginputan data /berkas

Dalam pengurusan perizinan untuk profesi Tenaga Kesehatan masih ada kesalahan dalam menginput data /berkas.

Contoh Kasus: Pemohon (Profesi tenaga kesehatan) yang ingin menginput data masih ada kesalahan mengketik data tersebut, demikian kesalahan input data tersebut harus diperbaiki atau diedit dari operator DPM-PTSP.

2. Kemampuan pengguna di bidang teknologi informasi dalam pemanfaatan aplikasi

   Pengguna harus mempunyai kemampuan dalam memahami teknologi informasi. Jika pengguna tidak memiliki kemampuan yang cukup, maka akan memperlambat waktu proses penyelesaian pelayanan perizinan tenaga kesehatan.

   Contoh Kasus: Kurangnya pelatihan terhadap pengguna yang ingin menggunakan aplikasi SINAKES

3. Ketergantungan dengan koneksi internet

   Dengan ketergantungannya koneksi internet akan menghambat proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan menggunakan aplikasi SINAKES Online. Cara DPM-PTSP mengatasi masalah tersebut dengan mempunyai Back Up internet.

   Contoh Kasus: Sumber koneksi mengulang untuk menyalurkan koneksi ke perangkat media.

4. Antrian pemohon berkurang

Antrian berkurang karena pemohon (profesional tenaga kesehatan) sudah dapat menggunakan aplikasi SINAKES Online dan tidak perlu datang melalui ketiga tempat yaitu Dinas Kesehatan Kota (DKK) Semarang dan DPM-PTSP Kota Semarang. Yang melakukan upload data adalah Organisasi Profesi (OP), karena yang melakukan verifikasi berkas pertama kali adalah OP.

Prosedur percepatan proses pelayanan sangat penting diperlukan untuk mempermudah layanan perizinan kepada para pemohon Tenaga Kesehatan atau masyarakat yang ingin melakukan perizinan. Dan dengan adanya prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan yang didukung dengan pemanfaatan Teknologi Informasi untuk menangani permasalahan berupa penanganan berkas perizinan, pencatatan izin sampai pencetakan surat izin maka pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh PTSP dapat terlaksana secara optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul:

"PROSEDUR PERCEPATAN PROSES PELAYANAN PERIZINAN TENAGA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI SINAKES (SISTEM INFORMASI TENAGA KESEHATAN) ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA SEMARANG ".

1.2 Pokok Pembahasan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ruang lingkup pembahasan serta perumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1.2.1 Bagaimana prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan dengan sistem manual dan menggunakan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online?

1.2.2 Apa saja kendala menggunakan aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online?

1.2.3 Solusi apakah yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penilitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dalam penyusunan proposal pengajuan Tugas Akhir ini, tujuan yang dicapai adalah :

1. Mendeskripsikan tentang prosedur percepatan proses pelayanan perizinan dengan menggunakan Aplikasi (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan

dengan menggunakan Aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.

3. Mendeskripsikan solusi apakah yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
   a. Menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa mengetahui masalah yang berhubungan dengan percepatan proses pelayanan.
   b. Menambah pengetahuan tentang prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan dengan menggunakan Aplikasi SINAKES online.
2. Bagi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang
   a. Dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk peningkatan kinerja percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan itu sendiri.

b. Untuk meminimalisir kesalahan dalam prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan dengan menggunakan Aplikasi SINAKES online.

3. Bagi Program Studi D III Administrasi Perkantoran

a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta.

b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *skateholder.*

1.4 Dasar Teori

1.4.1 Administrasi Perkantoran

Menurut George Terry (1966) administrasi perkantoran adalah suatu perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan sebuah perkantoran serta menjadi penggerak kepada mereka yang menjalankannya agar tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai. (Sumber: Gavinov, Ivan Tinarbudi. (September 2016). *Manajemen Perkantoran*. Prenggan Kotagede Yogyakarta: Prama Publishing)

Menurut The Liang Gie (2007:3) administrasi perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan-tujuan yang telah

ditentukan terlebih dahulu. (Sumber: Gie, The Liang. Cetakan tujuh (2007). *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta).

1.4.2 Prosedur

Prosedur merupakan bagian terpenting di dalam suatu giatan dan tahapan yang harus dilalui oleh seseorang atau kelompok untuk melakukan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut dapat berjalan lancar. Jika tidak, dalam suatu pekerjaan tersebut akan mengalami kesulitan sehingga akan menghambat kerja pegawai. Beberapa pendapat menurut para ahli tentang pengertian prosedur, yaitu:

Menurut Irra Crisyanti (2011:43), prosedur adalah Tata Kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tepat untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencari tujuan akhir.

Sedangkan menurut M. Nafirin (2009:9) "Prosedur *(Procedure)* adalah urutan-urutan seri tugas yang saling berkaitan dan dibentuk guna menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan atau urutan pekerjaan yang saling berhubungan satu dengan yang lain menyelesaikan suatu pekerjaan atau aktivitas agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik.inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide, informasi teknologi yang

dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Hubungannya Administrasi Perkantoran dengan prosedur sangat erat karena saling keterkaitan. Administrasi Perkantoran yaitu proses pencatatan dan pemberian perijinannya sedangkan prosedur adalah tahapan yang harus dilakukan.

1.4.3 Pelayanan

Menurut (Moenir, 2001:26) tentang pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam tangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Sumber: Moenir, A.S.H. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara)

Menurut Hardiyansyah (2011:11) mendifinisikan bahwa:

"Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain".

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi.

1.4.4 Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal (1) ayat (1) tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52), pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihal swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenugi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. (Sumber: Hardiyansyah. Cetakan I (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: GAVE MEDIA)

1.4.5 Pelayanan Satu Pintu

Pasal 1 angka 10 Permendagri No. 24 Tahun 2006 menjelaskan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (one stop service) ini

membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali. Dengan adanya kelembagaan PTSP, seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga.

1.4.6 Pelayanan Perizinan

Berdasarkan pasal 1 ayat (8) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, menjelaskan bahwa Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Berdasarkan pasal 1 ayat (9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, menjelaskan bahwa Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda dafar usaha.

Pelayanan perizinan yaitu kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus perizinan baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain bagi masyarakat yang ingin melakukan perizinan. Dan melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah, sopan, mudah dan cepat.

1.4.7 Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES)

Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) adalah sebagai langkah penyederhanaan permohonan izin profesi dari tenaga kesehatan. Dengan SINAKES, perizinan dapat dipangkas dan hanya butuh waktu 18 jam. Aplikasi SINAKES terintegrasi dalam tiga kelembagaan yang menangani proses perizinan Tenaga Kesehatan seperti Organisasi Profesi, Dinas Kesehetan Kota Semarang dan DPM-PTSP Kota Semarang. (Sumber: Pegawai DPM-PTSP Bidang Sistem Informatika)

1.4.8 Perangkat Lunak (Software)

Menurut Melwin Syafrizal Daulay (2007:22) perangkat lunak (software), adalah sebuah perangkat yang berfungsi sebagai pengatur aktivitas kerja komputer dan seluruh intruksi yang mengarah pada sistem komputer. (Sumber: Daulay, Melwin Syafrizal. (Oktober 2007). *Mengenal Hardware-Software dan pengelolaan Instalasi Komputer*. Andi Publisher)

1.4.9 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Edwin B. Flippo dalam bukunya "Personel Management) yang dikutip oleh T. Hani Handoko dalam bukunya "Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia" (1998:3), mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah

perencanaan, pengorganisasian, pengerahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pemeliharaan dan pelepsan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan organisasi. (Sumber: Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE)

Menurut saya MSDM dalam pengertian menurut para ahli di atas itu penting, karena untuk menjalankan Aplikasi SINAKES Online tersebut tetap membutuhkan Sumber Daya Manusia.

1.4.10 Anggaran

Menurut Gunawan Adisaputro dan Marwan Asri dalam bukunya "Anggaran Perusahaan" (2003:6), mengemukakan bahwa anggaran adalah suatu pendekatan formal dan sistematis daripada pelaksanaan tanggung jawab manajemen di dalam perencanaan, koordinasi dan pengawasan. (Sumber: Adisaputro, Gunawan. (2003). *Anggaran Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE)

Anggaran dalam sektor publik sendiri terdiri APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) menurut Rahardjo Adisasmita (2011:3) APBD merupakan suatu rencana operasional keuangan daerah, dengan satu pihak menggambarkan penerimaan pendapatan daerah dan dilain pihak menggambarkan pengeluaran untuk membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan dalam 1

(satu) tahun anggaran. (Sumber: Adisasmita, Rahardjo. (2011). *Pembiayaan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu)

1.4.11 Sarana dan Prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksimal atau tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan). (Sumber: Gavinov, Ivan Tinarbudi. (September 2016). *Manajemen Perkantoran*. Prenggan Kota Gede Yogyakarta: Prama Publishing)

1.4.12 Dasar Hukum

Dasar hukum Tenaga kesehatan adalah Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 pasal (1) ayat (1) tentang Tenaga Kesehatan menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri di dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upacaya kesehatan. Tenaga kesehatan dilakukan sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki, serta wajib memiliki izin dari pemerintah bagi tenaga kesehatan tertentu.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan *cara ilmiah* untuk mendapatkan *data* dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, *cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan* (Sugiyono, 2006:1). Metode penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Metode Penelitian Kuantitatif

   Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2006:10).

2. Metode Penelitian Kualitatif

   Metode penelitian data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (Sugiyono, 2006:12).

   Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang Prosedur Percepatan Proses Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan dengan Menggunakan Aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga

Kesehatan) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.

1.5.1 Fokus dan Lokus Penelitian

1.5.1.1 Fokus Penelitian

Fokus dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah Prosedur Percepatan Proses Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan dengan Menggunakan Aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.

1.5.1.2 Lokus Penelitian

Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.

Alamat : Jalan Pemuda No 148 Semarang

Website : http://dpmptsp.semarangkota.go.id/

No. Telp : (024) 3548591

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu dengan wawancara, dan observasi.

1. Wawancara

   Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara interaksi tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau informan yang dipercaya mampu memberikan sumber data yang diharapkan oleh peneliti.

   Teknik wawancara tanya jawab secara langsung dilakukan penulis kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, yaitu Pegawai Seksi Sistem Informatika di Bidang Sistem Informasi, Monitoring dan Evaluasi Perizinan, Organisasi Profesi dan Pemohon.

2. Studi Kepustakaan

   Studi kepustakaan adalah cara pengumpulan data dengan cara mencari dan memilih teori-teori dari buku-buku acuan yang mendukung atau dapat dipakai dalam pemecahan masalah penelitian yang dirumuskan.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi adalah teknik pengumpuan data yang dilakukan dengan cara mencari data-data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian yang diteliti berupa catatan, transkrip, buku, foto, dan sebagainya.

1.5.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data penelitian (informan) melalui wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder dapat dikatakan sebagai sumber kedua karena data yang diperoleh melalui studi pustaka yang sesuai dengan penelitian ini.

1.5.4 Fenomena penelitian

Fenomena adalah hal-hal yang dapat disaksikan dengan panca indra dan dapat diterangkan dan dinilai secara ilmiah. Fenomena yang diamati adalah prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan dengan Menggunakan Aplikasi SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang. Sekaligus memahami kendala-kendala yang mempengaruhi proses tersebut. Fenomena tersebut antara lain :

1. Prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan di DPM-PTSP Kota Semarang

a. Sistem Manual

1) Prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan

b. Sistem Aplikasi SINAKES Online

1) Prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan

2. Persyaratan perizinan Tenaga Kesehatan di DPM-PTSP Kota Semarang
3. Kendala yang dihadapi dalam prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan di DPM-PTSP Kota Semarang

a. Kendala prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan menggunakan Sistem Manual

b. Kendala prosedur percepatan proses pelayanan perizinan Tenaga Kesehatan menggunakan Sistem Aplikasi SINAKES Online

4. Solusi yang dilakukan DPM-PTSP Kota Semarang dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi