

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan itu tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Begitu juga halnya dalam kehidupan bernegara, pernyataan tersebut tertuang di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 yang mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia didirikan bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dimana, terkandung makna bahwa negara berkewajiban melayani warga negaranya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya atas barang publik, jasa publik dan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), dan Surat Izin Praktik (SIP), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti pembangunan jalan tol.

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari kewajiban negara dalam melayani warga negaranya. Di dalam proses pelayanan administrasi pemerintahan, pemerintah memiliki peran sebagai penyedia jasa pelayanan publik termasuk dalam bentuk administrasi, sedangkan masyarakat memiliki peran sebagai pengguna layanan publik tersebut. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Namun, tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan bermanfaat untuk penerima layanan.

Oleh karena itu, pemerintah membuat kebijakan yang dapat menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dengan berlandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan publik. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/PTSP atau One Stop Service (OSS), sebagai upaya untuk mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit-belit.

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.<sup>1</sup> Pelayanan Terpadu Satu Pintu

---

<sup>1</sup> Putusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

ini mengacu pada SOP berdasarkan PERMENPAN No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang menjelaskan Standar Operasional Prosedur adalah Serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan diartikan sebagai prosedur/tata cara pelayanan publik diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Tujuan diselenggarakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, sehingga akan mendorong tercapainya good governance.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 Pasal 14 ayat 1 dan 2 Tentang Perizinan dan Non Perizinan, Pemerintah Kota Depok melakukan penyederhanaan prosedur penyelenggaraan PTSP untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan dengan cara :

- a. Mengintegrasikan pelayanan dengan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota, Instansi Vertikal, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. Mengintegrasikan pelayanan antara daerah provinsi dengan Daerah Kota;
- c. Menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. Mengurangi persyaratan Perizinan dan Non Perizinan.<sup>2</sup>

Pemerintah berperan sebagai fasilitator serta regulator yaitu menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada azas pemerintahan yang demokratis. Peran pemerintah ini menuntut agar pemerintah memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan tatanan pemerintah yang baik (Good Governance). Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat saat ini adalah pelayanan publik dibidang administrasi pemerintah khususnya administrasi pelayanan perizinan usaha dan penanaman modal. Bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

---

<sup>2</sup> Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2019 Pasal 14 ayat 1&2 Tentang Perizinan dan Non Perizinan

**LAPORAN REALISASI RENCANA AKSI PENCAPAIAN KINERJA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DEPOK  
TAHUN 2020**

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	Capaian
Meningkatnya kualitas manajemen pemerintahan yang akuntabel	Nilai evaluasi SAKIP	Nilai	BB	Belum ada	-
Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan	Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM)	%	79,52	82,80	104,12
	Persentase Permohonan Perizinan yang diterbitkan sesuai SOP	%	100	56,92	56,92%
	Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti	%	100	100	100
Meningkatnya kualitas iklim usaha dan investasi	Realisasi nilai investasi (PMA dan PMDN) di Kota Depok	Rupiah	6.120.000.000.000	7.887.879.521.390	128,89
<b>Capaian sasaran strategis</b>					<b>97,48</b>

**GAMBAR 1.1**

*Sumber : Laporan DPM PTSP Kota Depok Tahun 2020*

Dari laporan realisasi rencana aksi pencapaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2020, Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan dilihat dari segi Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah melebihi target (Target 79,52 - Terealisasi 82,80). Tetapi dilihat dari segi Persentase Permohonan Perizinan yang diterbitkan sesuai SOP masih kurang terealisasi atau baru setengah dari target yang harus terealisasi (Target 100 - Terealisasi 56,92). Sedangkan jika dilihat dari Persentasi pengaduan yang ditindaklanjuti sudah mencapai target (Target 100 – Terealisasi 100).

Dalam Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 3 Tahun 2019 Pasal 31 dijelaskan jenis-jenis perizinan sebagai berikut :

- a. Izin lokasi;
- b. Izin Pemanfaatan Ruang;
- c. Izin Lingkungan;
- d. Izin Mendirikan Bangunan;
- e. Izin Penyelenggaraan Reklame;
- f. Surat Izin Praktik; dsb<sup>3</sup>

Surat Izin Praktik (SIP) merupakan salah satu permohonan yang banyak diajukan di DPM-PTSP Kota Depok. Surat Izin Praktik (SIP) merupakan bukti tertulis yang secara sah yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada Tenaga Kesehatan (Nakes) sebagai tanda telah diberi kewenangan untuk menjalankan praktik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 Pasal 2 dijelaskan bahwa setiap Dokter dan Dokter Gigi yang menjalankan praktik kedokteran wajib memiliki SIP yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setelah disetujui oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota<sup>4</sup>. Surat Izin Praktik (SIP) Dokter dan Dokter Gigi diberikan paling banyak untuk 3 (tiga) tempat praktik, baik di fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah, swasta, maupun praktik perorangan. Surat Izin Praktik (SIP) dokter berlaku untuk 5 (lima) tahun,

---

<sup>3</sup> Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2019 Pasal 31 Tentang Perizinan dan Non Perizinan

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Kesehatan No 2052/MENKES/PER/X/2011

sepanjang Surat Tanda Registrasi (STR) masih berlaku serta tempat praktik masih sesuai dengan yang tercantum dalam SIP.

### Laporan Pemohon Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi 2020

No	Bulan	Dokter Umum	Dokter Gigi	Dokter Spesialis	Total
1.	Juni	21	1	9	31
2.	Juli	30	11	28	69
3.	Agustus	39	10	25	74
4.	September	39	17	19	75
5.	Oktober	92	5	38	135
6.	November	50	9	24	83
7.	Desember	81	9	22	112
					579

**Table 1.1**

*Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)*

Berdasarkan laporan diatas, dilihat dari total pemohon pada 2020 sebanyak 579 orang. Terdiri dari Dokter Umum, Dokter Gigi dan Dokter Spesialis. Pembuatan SIP ini dilakukan dengan cara *Online* dan dapat juga langsung ke Kantor DPM-PTSP. Namun dalam praktik, masih sering dijumpai kendala-kendala yang perlu terus menerus diatasi, agar pemohon Surat Izin Praktik (SIP)

memperoleh kepastian waktu, biaya, maupun tenaga yang diperlukan, karena dalam pelaksanaan terdapat masalah ketidaktahuan masyarakat menggunakan sistem *online*. Oleh karena itu, masyarakat harus tetap mengunjungi Kantor DPM-PTSP untuk mengurus permohonan yang seharusnya diurus secara *online*.

Kendala yang saat ini juga Indonesia yang sedang dihadapkan dalam situasi dimana semua pelayanan membatasi layanan karena Pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) yang dimulai sejak kasus positif Covid-19 pertama yaitu pada awal maret 2020, dan terus meningkat setiap harinya. Sejak saat itu banyak instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menggunakan layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020 ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan Work From Home (WFH).

Pandemi Covid-19 yang jumlah kasus positifnya terus meningkat setiap hari membuat beberapa daerah harus memberlakukan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB), PSBB merupakan pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Covid-19 untuk mencegah kemungkinan penyebaran Covid-19. Langkah tersebut dianggap sebagai langkah efektif guna memaksimalkan aturan pembatasan fisik atau physical distancing demi memutus rantai penularan Covid-19.

Salah satu wilayah yang telah menerapkan kebijakan tersebut adalah Kota Depok yang merupakan wilayah yang pertama kali ditemukan adanya kasus Covid-19 ini. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem *online*. Tentunya hal ini akan berdampak bagi masyarakat terlebih yang tidak paham menggunakan sistem online. Pada saat sebelum pandemi masyarakat masih bisa melakukan pelayanan secara langsung, namun kondisi dimana pelayanan secara langsung dibatasi ini membuat masyarakat kebingungan dengan alur pelayanan yang diberikan secara *online*.

Berdasarkan Permasalahan diatas penulis ingin mengetahui tentang Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal yang menyelenggarakan PTSP. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui apakah pelayanan ini berjalan dengan baik dan membawa perubahan serta mencapai tujuan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau khususnya pada pembuatan Surat Izin Praktik yang mana pembuatan Surat Izin Praktik ini menjadi salah satu jenis permohonan yang banyak masyarakat ajukan di DPM-PTSP tersebut, maka penulis mengambil judul “**Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi Berbasis Digital di Kota Depok Tahun 2021**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi Berbasis Digital Di Kota Depok Tahun 2021 ?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami lebih dalam mengenai Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi Berbasis Digital Di Kota Depok Tahun 2021.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi Berbasis Digital Di Kota Depok Tahun 2021.

### 2. Bagi Peneliti

Melalui Penelitian ini, penulis berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk mendalami dan mendekati teori yang diterima.

### 3. Bagi DPM-PTSP

Sebagai masukan untuk Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait dengan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi Berbasis Digital Di Kota Depok Tahun 2021

## 1.5 Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini, berisi tentang menjelaskan latar belakang masalah yang akan dikaji, beserta rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan yang berhubungan dengan judul ataupun permasalahan yang tertera.

### **BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN**

Pada bab ini, berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan yang akan peneliti lakukan dengan beberapa indikator dari sejumlah pakar ataupun para ahli sebagai landasan dari penelitian yang akan diambil dari sejumlah literature yang relevan dengan jenis penelitian yang diambil.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, peneliti menyajikan metode penelitian apa yang digunakan, pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data beserta lokasi dan jadwal penelitian

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, peneliti akan membahas dan menganalisa mengenai hasil penelitian berdasarkan penelitian di lapangan.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Dengan kata lain, kesimpulan bukan berisi rangkuman dari bab-bab dalam penelitian tersebut, serta memberikan saran yang berguna yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.