

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dalam penelitian ini, penullis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan yang cukup relevan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan, antara lain:

1. **Skripsi yang ditulis oleh Bella Ayu Syahfitri dengan judul “Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang” Universitas Sriwijaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Tahun 2021.**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kinerja Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Sehingga hasil penelitian ini bahwa implementasi kebijakan yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang masih belum berjalan lancar, karena masih banyak pemohon yang salah dalam pengimputan data.⁵

2. Jurnal yang ditulis oleh Inda Ayu Nengsih dan Herman dengan judul “Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru” Universitas Islam Riau, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Tahun 2018.

Penelitian ini dilakukan untuk untuk mengetahui dan menganalisis prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dilihat dari masing masing indikator yang peneliti tetapkan semuanya sudah cukup baik. Hanya saja pada penyelesaian waktu DPMPTSP harus berupaya lagi dalam menyelesaikan surat izin praktik tepat pada waktu yang ditetapkan agar dokter tidak merasa kecewa.

3. Skripsi yang ditulis oleh Osvaldo Sativa Amastha dengan judul “Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)” Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik Tahun 2018.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, mendeskripsikan, serta menganalisis bagaimanakah inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan Surat Izin Usaha

Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi memang dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi dan memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dengan yang sebelumnya. Selain itu, pelaksanaan dari pelayanan SIUP melalui SILAT juga dapat berjalan dengan baik.

4. Jurnal yang ditulis oleh Selvia Riza dengan judul “Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar” Universitas Riau Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Tahun 2017.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Responsiveness sudah baik dalam proses pelayanannya, berdasarkan Responsibility di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Takalar ukuran dalam pelaksanaan pelayanannya sudah sangat memuaskan dikarenakan pengurusan SIUP itu mempunyai tahapan-tahapan yang harus di ikuti seperti kelengkapan berkas sampai dengan penyelesaian berkas siup itu sendiri. Sedangkan Akuntability dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Takalar.

5. Jurnal yang ditulis oleh Vina Savinatun dengan judul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis” Universitas Galuh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Tahun 2019.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Hasil penelitian ini bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online secara umum belum berjalan secara maksimal mengingat bahwa untuk program pelayanan perizinan berbasis online adalah program inovasi yang baru saja diterapkan di DPMPTSP, dapat terlihat dari 13 indikator yang diteliti. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu Terbatasnya Sumber Daya Manusia baik dari peran petugas maupun masyarakat pemohon perizinan, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil penelitian
1.	Bella Ayu Syahfitri	Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	Penggunaan teori yang berbeda, fokus penelitian yang berbeda	Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif	Hasil penelitian ini bahwa implementasi kebijakan yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang masih belum berjalan lancar, karena masih banyak pemohon yang salah dalam pengimputan data.
2.	Inda Ayu Nengsih dan Herman	Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	Penggunaan teori yang berbeda, fokus penelitian yang berbeda	Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dilihat dari masing masing indikator yang peneliti tetapkan semuanya sudah cukup baik. Hanya saja pada penyelesaian waktu DPMPTSP harus berupaya lagi dalam menyelesaikan surat izin praktik tepat

					pada waktu yang ditetapkan agar dokter tidak merasa kecewa.
3.	Oswaldo Sativa Amatha	Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)	Fokus penelitian yang berbeda, penggunaan teori yang berbeda	Metode penelitian yang sama	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi memang dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi dan memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dengan yang sebelumnya. Selain itu, pelaksanaan dari pelayanan SIUP melalui SILAT juga dapat berjalan dengan baik.
4.	Selvia Riza	Efektivitas Pelayanan Surat Izin	Fokus penelitian	Metode penelitian yang sama	Berdasarkan Responsiveness sadah baik

		Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar	yang berbeda	dan penggunaan teori yang sama	dalam proses pelayanannya, berdasarkan Responsibility di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Takalar ukuran dalam pelaksanaan pelayanannya sudah sangat memuaskan dikarenakan pengurusan SIUP itu mempunyai tahapan-tahapan yang harus diikuti seperti kelengkapan berkas sampai dengan penyelesaian berkas siup itu sendiri. Sedangkan Akuntability dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Takalar.
5.	Vina Savinatun	Efektivitas Pelayanan	Penggunaan teori yang	Metode penelitian	Hasil penelitian ini bahwa

		<p>Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis</p>	<p>berbeda dan fokus penelitian yang berbeda</p>	<p>yang sama yaitu Kualitatif</p>	<p>pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online secara umum belum berjalan secara maksimal mengingat bahwa untuk program pelayanan perizinan berbasis online adalah program inovasi yang baru saja diterapkan di DPMPTSP, dapat terlihat dari 13 indikator yang diteliti. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu Terbatasnya Sumber Daya Manusia baik dari peran petugas maupun masyarakat pemohon perizinan, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai.</p>
--	--	---	--	-----------------------------------	---



2.2 Kajian Kepustakaan

Pada bab ini peneliti akan mengemukakan teori-teori dari konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mengemukakan beberapa teori yang relevan sesuai dengan topik penelitian.

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.⁶

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan di antaranya adalah Moenir, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁷

⁶ Muhammad Sawir, Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020, hal. 83.

⁷ Ibid.

Menurut Sampara Lukman mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁸

Menurut Stanton, pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen.

2.2.2 Indikator Pelayanan

Menurut Lenvine, maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus mempunyai tiga indikator, yakni:

1. Responsiveness (Daya Tanggap) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility (Responsibilitas) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability (Akuntabilitas) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan Stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.⁹

⁸ Ibid.

⁹ Syahrudin, Implementasi Kebijakan Publik, Bandung: Nusa Media, 2019, hal 74.

2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan di anggap baik pula.

Menurut Kasmir, faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata , kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian 27 terbesar tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan pelayanan, pola

layanan distribusi jasa, pola pelayanan penjualan jasa, pola layanan dalam penyampaian jasa.¹⁰

Menurut Vincent Gaspers , terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.¹¹

¹⁰ Erwin, Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Makassar. 2020, Hal 42

¹¹ Ibid.

2.2.4 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan

Didalam pelayanan publik pasti memiliki beberapa faktor penghambat pelayanan publik dalam sebuah lembaga ataupun lembaga pemerintahan. Adapun faktor penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dan berikut menurut Zeithmal, yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan masyarakat.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Adapun penjelasan lain menurut Moenir mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

- a. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang memadai tanggung jawab.
- b. Sistem prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.

- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

2.2.5 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan

Didalam pelayanan umum, terdapat beberapa faktor pendukung yang sangat penting yang apabila dari salah satu dari faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan akan sangat terasa kurang maksimal. Dibawah ini adalah penjelasan menurut Ridwan dan Sodik Sudrajat mengenai faktor-faktor pendukung peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Faktor Hukum

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum.

- b. Faktor Aparatur

Pemerintah Aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik

- c. Faktor Sarana

Penyelenggara pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik), jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukung.

d. Faktor Masyarakat

Pada intinya penyelenggara pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan.

e. Faktor Kebudayaan

Merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat, jika melihat dari sistem sosial budaya negara Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik perlu disadari bahwa objektivitas dalam penyelenggara pelayan publik tidak bisa disamakan karena memiliki karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya.

Dan kemudian menurut Moenir (wijayanto, 2007: 88-119), mentakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang harus diperhatikan, yakni sebagai berikut :

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayan ditunjukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerima seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natural maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan diharapkan.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Oleh karena itu Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi timbulnya istilah pelayanan publik.

Nuriyanto (2014) dalam Nugraha (2018) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹²

¹² Evi Wahyuni, Nathasia May Afistha, dan Ertien Rining Nawangsari, 2020, *Model Peningkatan Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah Di Indonesia*, Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Sinambela dalam Harbani Pasolong mengemukakan pengertian pelayanan publik yaitu kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada 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.¹³

Sementara itu David Obsorn dan Ted Geabler dalam Harbani Pasolong melalui konsep *reinventing government* menjelaskan bahwa untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, pemerintah dalam memberikan pelayanan hendaknya memerhatikan faktor yang menjadi kebutuhan masyarakat karena pada dasarnya masyarakat sebagai makhluk sosial memiliki keinginan untuk dihargai, dilayani dengan baik, dan dipenuhi kebutuhannya. Hal ini dikenal dengan istilah *customer driven government*.¹⁴

Pengkelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif, jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lainlain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB,

¹³ Harbani Pasolong, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, Hal 148

¹⁴ Yulianto, 2020, *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal*, Jurnal: Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.¹⁵

¹⁵ Harbani Pasolong, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, Hal 148

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai Pelayanan Publik dapat disimpulkan pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara Negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis yaitu pertama, pelayanan administratif pelayanan ini pelayanan yang dibeikan penyelenggara Negara yang berkaitan dengan administrasi seperti pembuatan KTP, Surat Perizinan dan lain sebagainya. Kedua, pelayanan barang pelayanan ini pelayanan yang berkaitan pada penyedian dan pengolahan barang seperti penyedian air bersih dan listrik. Ketiga, pelayanan jasa pelayanan ini memberikan sarana dan prasarana serta penunjangnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya seperti angkutan umum, serta pelayanan kesehatan dan perbankan.

2.3.1 Asas, Prinsip, Standar Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik/berkualitas maka dalam memberikan layanan kepada masyarakat instansi penyedia pelayanan publik harus bertindak profesional dengan memperhatikan asas pelayanan publik, adapun asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah:¹⁶

¹⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan publik diperlukan asas pelayanan publik, asas- asas ini yang menjadi acuan dalam suatu pelayanan dalam menyelenggarakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan berpedoman pada keenam asas tersebut yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah:¹⁷

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

¹⁷ *Ibid.*

8. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Selain terdapat asas- asas dalam pelayanan publik, di dalam pelayanan publik juga memiliki prinsip pelayanan publik, berdasarkan penjelasan diatas prinsip pelayanan publik dapat dijadikan acuan seperti asas- asas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan oleh berbagai instansi pelayanan publik dan menjadikan pelayanan publik yang berkualitas.

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan”. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. **Prosedur Pelayanan**, merupakan salah satu dari standar pelayanan. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan public, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari.
2. **Waktu Penyelesaian**, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Produk Pelayanan**, hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
4. **Biaya pelayanan**, termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan.
5. **Sarana dan Prasarana**, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
6. **Kompetensi Petugas dari Pemberi Pelayanan**, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.¹⁸

¹⁸ Rahardjo Adisasmita, 2009. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Penerbit PPKED : Makassar

Berdasarkan Standar Pelayanan Publik tersebut dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

2.4 Konsep E- Governance

Secara harfiah, Governance diartikan sebagai tata kelola pemerintahan, sedangkan kata E itu merupakan penyingkatan kata dari electronic. Berarti e-governance dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan secara elektronik atau tata kelola pemerintah secara digital. E-governance atau elektronik governance merupakan wujud dari governance (tata kelola pemerintahan) yang dijalankan oleh pemerintah pusat dan daerah didalam melakukan pelayanan publik ke masyarakat dengan berbasiskan teknologi.

Menurut OECD dan World Bank, good governance dapat diartikan sebagai penyelenggaraan manajemen yang solid dan bertanggung jawab, yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi, menghindari KKN baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya wiraswasta.

E-governance memiliki 3 pelaku utama yaitu :

1. Government (pemerintah), Pemerintah sebagai penentu kebijakan tentunya memegang peranan penting didalam pemberian kebijakan, izin, pemantauan, dan menjalankan aspirasi masyarakat serta mewakili daerah

dan negara dalam kerja sama dengan pelaku bisnis serta dengan daerah atau negara lainnya.

2. Citizen (masyarakat) merupakan kelompok atau pelaku dalam e-governance yang berperan sebagai pemantau dalam jalannya pemerintahan. Baik dalam hal memberi masukan, kritik, penikmat layanan yang disediakan oleh pemerintah, serta menjadi Sumber Daya Manusia (SDM) yang diperlukan baik pemerintah maupun lingkungan swasta (bisnis).

3. Business atau Interest Group (pengusaha, swasta, dan pihak terkait), Didalam kelompok ini terdapat kelompok perorangan, organisasi yang terlibat dalam kegiatan bisnis, industri, penjualan, pembelian dan distribusi. Pelaku group bisnis ini akan membentuk hubungan Governance To Business (G2B).

Dengan adanya *e-government* dapat memangkas jalur birokrasi yang ada sebelumnya. *E-government* bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. Penggunaan teknologi informasi mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi serta dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Kebijakan tentang penataan *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*. Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Strategi *e-government* adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Berdasarkan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pengembangan *e-government* harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja.

2.4.1 Unsur-Unsur E-Government

Menurut Eko Richardus Indrajid, unsur-unsur dalam *e-government* terdiri dari 4 (empat) unsur, diantaranya adalah :

1. *Government To Citizen* (Pemerintah ke Masyarakat)

Dalam G-to-C ini aplikasi *e-government* yang paling umum yakni dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dari aplikasi G-to-C ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah untuk menjangkau pemenuhan berbagai kebutuhan atas pelayanan. Contohnya dalam pembuatan E-KTP, SIM, STNK, dll.

2. *Government To Business* (Pemerintah ke Pelaku Usaha)

Dalam model G-to-B ini merupakan tipe yang mendekatkan antara pemerintah dengan pelaku usaha (pebisnis). Karena sangat dibutuhkan relasi yang sangat baik, antara pemerintah dengan kalangan bisnis.

Diperlukannya relasi antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan bisnisnya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contohnya seperti pada proses perizinan pendirian usaha dan investasi, pengadaan lelang oleh pemerintah, dan kegiatan lain yang membutuhkan informasi secara online bagi pelaku usaha.

3. Governments To Governments (Pemerintah ke Pemerintah)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan. Contohnya dalam aplikasi yang dapat menghubungkan antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di Indonesia.

4. Government To Employees (Pemerintah ke Aparat/Pegawai)

Aplikasi e-government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit,

poliklinik, apotik, dsb) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dll) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.

2.4.2 Tahapan Perkembangan Implementasi E-Government

Menurut Nugroho, tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia dibagi menjadi empat. Tahapan perkembangannya *e-government* sebagai berikut:

1. Web Presence, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
2. Interaction, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi Email dalam website pemerintah.
3. Transaction, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
4. Transformation, yaitu pelayanan dari pemerintah meningkat secara terintegrasi.

2.4.3 Fungsi E-Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

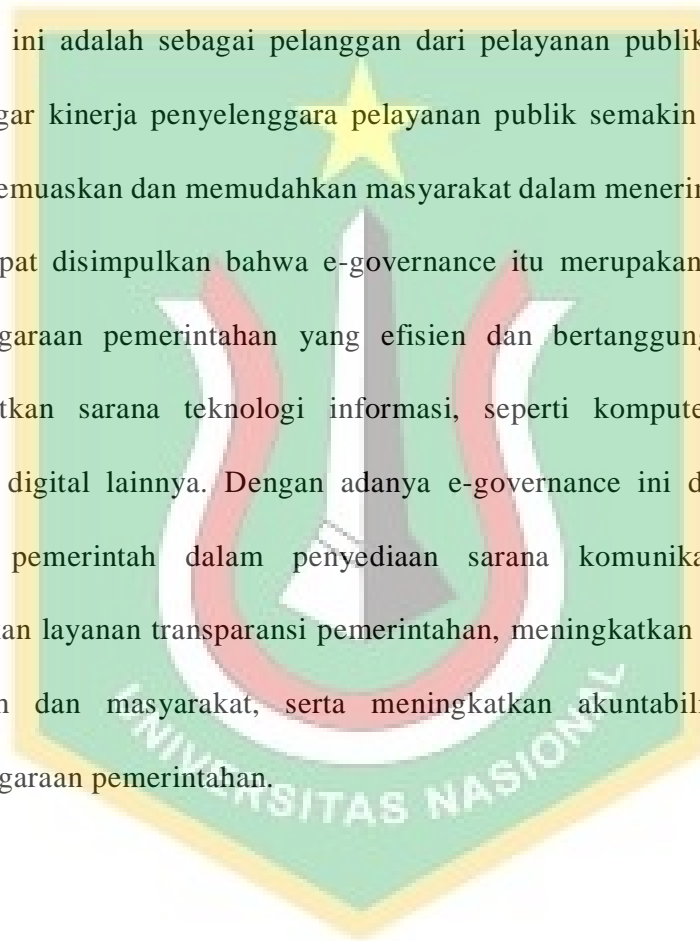
Teknologi informasi berkembang dengan pesat, baik dari media teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan lebih kita kenal dengan nama *e-government*. *E-government* merupakan upaya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penyampaian informasi publik dan juga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Melalui teknologi informasi penyelenggaraan pelayanan berkembang, dari pelayanan yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik *e-service* yang merupakan bagian dari penyelenggaraan *e-government*.

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Pada asensinya *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology=ICT*) dalam administrasi publik. *E-government* di bangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima, dalam pengelolaan pelayanan publik. Penggunaan

teknologi informasi dalam *e-government* dapat meningkatkan dalam tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi *e- government* untuk pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan pemerintahan daerah, dan kompetensi sumberdaya manusia. Masyarakat dalam hal ini adalah sebagai pelanggan dari pelayanan publik, yang memiliki harapan agar kinerja penyelenggara pelayanan publik semakin profesional, dan mampu memuaskan dan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa e-governance itu merupakan tata kelola atau penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan bertanggung jawab dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi, seperti komputer, internet, dan perangkat digital lainnya. Dengan adanya e-governance ini dapat menghemat anggaran pemerintah dalam penyediaan sarana komunikasi, transportasi, mewujudkan layanan transparansi pemerintahan, meningkatkan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan akuntabilitas dari proses penyelenggaraan pemerintahan.



2.5 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan kewenangan dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan hal mana proses dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.¹⁹ Sedangkan berdasar Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yang menyebutkan bahwa PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.²⁰

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai good

¹⁹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2009

²⁰ Fatah Hidayat, Sutomo, Bagus Sigit Sunarko, 2018, *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi Terhadap Penyelenggaraan PTSP Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi)*, Program Magister Ilmu Administrasi, FISIP, Universitas Jember

governance/keperintahan yang baik dan dicanangkan sejak Tahun 2008.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PTSP ini bertujuan untuk sebagai berikut:²¹

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. Memperpendek proses pelayanan;
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- d. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melayani berbagai macam permohonan perizinan dan non perizinan diantaranya sebagai berikut:

1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
2. Surat Izin Praktik (SIP)
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
4. Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP)
5. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
6. Dukcapil
7. Kartu Pencari Kerja
8. IPTM
9. IUMK

²¹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Pasal 2

Jenis-jenis Perizinan Tenaga Kesehatan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 5 Tahun 2011 tentang Perizinan dan Sertifikasi Bidang Kesehatan pasal 3 diantaranya sebagai berikut :

1. Dokter dan Dokter Gigi termasuk Dokter Spesialis atau Dokter Gigi Spesialis;
2. Perawat;
3. Perawat Gigi;
4. Bidan;
5. Tenaga Kefarmasian;
6. Fisioterapis;
7. Radiografer;
8. Refraksionis Optisien;
9. Okupasi Terapis;
10. Terapis Wicara;
11. Profesi Gizi; dan
12. Tenaga Kesehatan warga negara asing



Dalam Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyatakan bahwa setiap dokter yang melakukan praktik kedokteran di Indonesia wajib memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) yang diterbitkan oleh Konsil Kedokteran Indonesia (KKI). Selain Surat Tanda Registrasi (STR) setiap dokter yang ingin menjalankan praktik juga harus membuat Surat Izin Praktik (SIP) sebagaimana disebut dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 2052/Menkes/per/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik

Kedokteran. Surat Izin Praktik yang disebut juga SIP adalah Surat Izin untuk dapat melaksanakan kegiatan praktik para dokter. Surat Izin Praktik adalah bukti tertulis yang diberikan pemerintah kepada dokter dan dokter gigi yang akan menjalankan praktik kedokteran setelah memenuhi persyaratan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 5 Tahun 2011 tentang Perizinan dan Sertifikasi Bidang Kesehatan paragraf 1 pasal 4 yang berisi :

1. Setiap dokter dan dokter gigi yang akan melakukan praktik kedokteran wajib memiliki Surat Izin Praktik (SIP) yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas.
2. SIP diberikan paling banyak untuk 3 (tiga) tempat praktik baik pada sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah, swasta, maupun praktik perorangan.
3. Masa berlaku SIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sesuai dengan masa berlaku STR.

Berdasarkan penjelasan mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PTSP dijelaskan bahwa PTSP sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang bertujuan mempermudah proses perizinan maupun non-perizinan dengan hanya memproses melalui satu pintu saja tidak memakan waktu dengan mengurus diberbagai tempat dan menjadikan pelayanan tersebut tidak efektif. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini juga dapat menjadi langkah mewujudkan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik karena Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu kebijakan yang dapat menjadikan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran adalah suatu tinjauan mengenai apa yang diteliti yang dituangkan dalam sebuah bagan yang menjadi alur pemikiran peneliti. Pada penelitian ini akan membahas tentang Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi Berbasis Digital di Kota Depok dengan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Permasalahan

1. Waktu penyelesaian layanan yang belum maksimal.
2. Website yang masih suka error.
3. Sarana yang masih kurang memadai.



Landasan Hukum

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PTSP.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052 Tahun 2011 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran.
3. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Perizinan dan Non Perizinan



Indikator

Menurut Lenvine, maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus mempunyai tiga indikator, yakni: (Syahrudin 2019;74)

1. Responsiveness (Daya Tanggap)
2. Responsibility (Tanggung Jawab)
3. Akuntability(Akuntabilitas)



Output

Meningkatkan pelayanan dalam pembuatan surat izin praktik dokter/dokter gigi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok