



Public Service Standards Nurse Practice License at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Bengkalis Regency

Evi Lastiur Tampubolon¹, Harapan Tua RFS²

^{1,2}Universitas Riau Penkanbaru

Abstract

Received: 10 April 2023

Revised: 23 April 2023

Accepted: 11 Mei 2023

The value of compliance with public service standards in Bengkalis Regency in 2021 increased to the green zone. This is quite proud because, in the 2019 assessment, the compliance value is still in the yellow zone. This study aims to see how the implementation of public service standards in DPMPTSP which is one of the public servants in Bengkalis Regency and what are the supporting factors. The theory used is the theory of public service standards according to Ridwan & Sudrajat (2009), namely service procedures, completion times, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service officers. Data collection is done through observation, interviews, and documentation. The results show that the implementation of public service standards has been implemented well although there are still some things that need to be improved. Then it can be known the supporting factors, namely organizational factors and supervisory factors.

Keywords:

Public Service, Public Service Standard, Nurse Practice License

(* Corresponding Author : harapan.tua@lecturer.unri.ac.id

How to Cite: Tampubolon, E., & RFS, H. (2023). Public Service Standards Nurse Practice License at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Bengkalis Regency. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 152-158. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8069638>

PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan harus mematuhi pedoman yang disebut dengan standar pelayanan yang mana ini sekaligus dijadikan oleh Ombudsman sebagai tolak ukur dalam menilai kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana yang termuat dalam Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik.

Adapun variabel yang digunakan oleh Ombudsman dalam menilai kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap standar pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- a. Maklumat pelayanan
- b. Sistem informasi pelayanan publik
- c. Pengelola pengaduan
- d. Sarana, prasarana dan fasilitas
- e. Penilaian kinerja
- f. Pelayanan khusus
- g. Standar pelayanan
- h. Atribut
- i. Visi, misi dan motto pelayanan
- j. Pelayanan terpadu

Setelah melakukan penilaian dengan menggunakan variabel standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka Ombudsman akan mengeluarkan hasil penilaian dengan nilai dan kategorisasi sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kategori Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 – 50	Rendah	Merah
51 – 80	Sedang	Kuning
81 – 100	Tinggi	Hijau

Sumber : Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai 0 sampai 50 berada pada zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, selanjutnya nilai 51 sampai 80 berada pada zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan nilai 80 sampai 100 berada pada zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Dalam rangka penyederhanaan prosedur pelayanan dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, Pemerintah Kabupaten Bengkalis membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Terdapat 106 perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis. Dari 106 perizinan, perizinan Surat Izin Praktik (SIP) perawat merupakan perizinan yang paling banyak di urus oleh masyarakat Kabupaten Bengkalis dalam periode tahun 2018-2021. Untuk itu penelitian ini berfokus pada perizinan SIP perawat.

Adapun mekanisme pelayanan dalam pengurusan SIP perawat adalah sebagai berikut.

1. Pemohon menghampiri loket
2. Mengisi formulir permohonan
3. Petugas loket memproses dengan melakukan pemeriksaan berkas persyaratan
4. Diproses oleh Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha
5. Diproses oleh Sekretaris
6. Sertifikat ditandatangani oleh Kepala Dinas
7. Penerbitan sertifikat
8. Petugas loket menyerahkan sertifikasi

Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik menjadi kegiatan rutin Ombudsman setiap tahun. Pada tahun 2021 Kabupaten Bengkalis mendapat penghargaan dari Ombudsman Republik Indonesia atas meningkatnya nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Penilaian dilakukan pada tingkat pemerintah provinsi, kabupaten dan kota. Dimana yang dinilai ada 4 substansi, antara lain perizinan, administrasi kependudukan, kesehatan serta pendidikan dengan jumlah produk sebanyak 219 layanan. Dinas pelaksana pelayanan publik yang dinilai adalah dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dinas pendidikan, dinas kesehatan serta dinas kependudukan dan catatan sipil. Khusus tingkat kabupaten, dari 416 pemerintah kabupaten, 103 berhasil mendapat zona hijau, 226 masih berada pada zona kuning dan 87 masih berada pada zona merah. Dari 103 pemerintah kabupaten yang mendapat zona hijau tersebut, salah satunya adalah

Pemerintah Kabupaten Bengkalis yang menempati peringkat 98. Hal ini cukup membanggakan, karena pada penilaian tahun 2019 yang lalu, Kabupaten Bengkalis berada pada zona kuning (halloriau.com, 29 Juli 2022). Kabupaten Bengkalis dikatakan patuh apabila melaksanakan standar pelayanan pelayanan publik dengan baik. Adapun Budiani menyatakan bahwa untuk melihat seberapa efektif pelaksanaan suatu program diukur menggunakan 4 indikator, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan dan monitoring program (Primanda dalam Khairiyah & Zulkarnaini, 2021).

Kemudian pada tahun 2022, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis mengadakan kegiatan pemberian penghargaan “Bengkalis Transparansi Award”. Untuk kategori perangkat daerah menuju informatif, terbaik I diraih oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis, terbaik II Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis dan terbaik III Kecamatan Bengkalis. Selanjutnya perangkat daerah yang termasuk dalam nominasi adalah Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis dan Kecamatan Pinggir. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **Standar Pelayanan Publik Surat Izin Praktik Perawat Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis**.

METODE

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif. Sugiyono (Abdussamad, 2021) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan pengumpulan data yang didasarkan pada postpositivisme dan digunakan dalam penelitian objek alamiah (sebagai lawan eksperimen).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Standar Pelayanan Publik Surat Izin Praktik Perawat Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

1. Prosedur Pelayanan

Informasi mengenai prosedur pelayanan perizinan SIP perawat tersedia di website DPMPTSP Kabupaten Bengkalis. Namun pengguna layanan yakni perawat menyatakan bahwa mereka tidak tahu mengenai website tersebut. Hal ini dikarenakan, para perawat mendapat informasi mengenai perizinan SIP perawat dari Organisasi Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI). Jadi dengan adanya organisasi PPNI tersebut mereka merasa tidak kesulitan dalam mencari informasi mengenai perizinan SIP perawat.

Mengenai kesesuaian prosedur pelayanan, prosedur pelayanan dalam perizinan SIP perawat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 17 Tahun 2013 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat. Kemudian mengenai kemudahan prosedur pelayanan, pengguna layanan menyatakan bahwa prosedur pelayanan SIP perawat mudah untuk dilakukan. Namun, ada pengguna layanan yang mengeluh mengenai prosedur pelayanan perizinan SIP perawat di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis yang harus menyertakan surat

rekomendasi dari puskesmas. Sementara, jika melihat pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 17 Tahun 2013 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat, dalam pengurusan perizinan SIP perawat tidak ada keterangan bahwasanya perawat harus melampirkan surat rekomendasi dari puskesmas. Artinya, prosedur pelayanan perizinan SIP perawat di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis masih dapat disederhanakan lagi dengan meniadakan surat rekomendasi dari puskesmas.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian tidak tersedia di website DPMPTSP Kabupaten Bengkalis namun tidak dicantumkan di kantor pelayanan. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Bengkalis mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan perizinan SIP perawat adalah tujuh hari kerja. Namun, peneliti menemukan ketidaksesuaian informasi mengenai ketentuan waktu penyelesaian SIP perawat yang ada di website dengan ketentuan yang tertera dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis. Dimana, informasi di website menyatakan bahwa seluruh rangkaian proses penyelesaian perizinan SIP perawat membutuhkan waktu lima hari kerja. Sedangkan dalam Standar Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dinyatakan bahwa seluruh rangkaian proses pelayanan perizinan SIP perawat membutuhkan waktu tujuh hari kerja. Kemudian dalam pelaksanaannya juga ditemukan ketidaksesuaian, dimana dalam pelaksanaannya waktu yang diperlukan dalam pengurusan perizinan SIP perawat kurang lebih dua minggu artinya lebih lama dari waktu yang telah ditentukan.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang dihasilkan oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis berupa surat izin untuk melakukan praktik keperawatan. Produk pelayanan perizinan SIP perawat di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dibuat sesuai dengan aturan yang ada, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 17 Tahun 2013 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat. Kemudian pengguna layanan mengatakan bahwa produk pelayanannya bagus artinya tidak terdapat kesalahan pada surat.

4. Sarana dan Prasarana

Hasil observasi yang peneliti lakukan, diketahui bahwasanya sarana yang tersedia di instansi terkait sudah memenuhi Standar Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis. Adapun sarana yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1) Formulir berkas pendaftaran

Formulir pendaftaran bisa diminta langsung oleh pemohon ke loket yang disediakan oleh instansi terkait.

2) Komputer dan internet

Di instansi terkait tersedia 9 komputer untuk pelayanan, diantaranya adalah 3 komputer untuk loket pendaftaran, 2 komputer untuk pengaduan dan layanan informasi, 2 komputer untuk loket penyerahan berkas, 1 komputer untuk layanan khusus dan 1 komputer untuk layanan mandiri.

3) Tempat parkir

Untuk menertibkan setiap pengguna layanan dalam memarkirkan kendaraan, instansi terkait menyediakan tempat parkir mobil dan sepeda motor.

4) Media TV dan surat kabar

Di instansi terkait tersedia media informasi berupa surat kabar dan TV. Selain sebagai media informasi, surat kabar dan TV tersebut juga dapat berguna sebagai hiburan bagi pengguna layanan yang sedang menunggu.

5) Ruang Disabilitas dan Menyusui

Instansi terkait menyediakan ruang pojok asi dan permainan anak serta beberapa sarana yang disediakan untuk melayani pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, seperti sofa pelayanan khusus, kursi roda, rambatan dan jalur pemandu serta toilet disabilitas agar pelayanan orang sakit/tua dan berkebutuhan khusus lainnya berjalan dengan lancar dan aman.

6) Ruang layanan pengaduan

Di instansi terkait tersedia loket pengaduan dan layanan informasi yang bertugas dalam melayani pengaduan secara langsung dan memberikan informasi kepada orang yang membutuhkan.

7) *Touch screen* kepuasan pemohon

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, instansi terkait menyediakan sarana bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima melalui *Touch screen* kepuasan pemohon.

8) Ruang tunggu

Ruang tunggu terdapat 9 kursi dan dilengkapi dengan AC. Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat dikatakan bahwa ruang tunggu yang tersedia sudah dapat dikatakan nyaman.

Dari hasil wawancara dengan pegawai DPMPSTSP Kabupaten Bengkalis yang menyatakan bahwa sarana yang tersedia di instansi terkait sudah lengkap dan prasarana yang ada juga sudah memadai. Ini menunjukkan bahwa sarana yang tersedia sudah memenuhi standar kebutuhan pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Hasil wawancara dengan pengguna layanan juga menyatakan bahwa dari segi sarana dan prasarana, instansi terkait sudah memenuhi kebutuhan pengguna layanan,

5. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Hasil wawancara menyatakan bahwa petugas pelayanan SIP perawat sudah kompeten. Hal ini dilihat dari petugas yang memiliki ijazah dalam bidang kesehatan dimana bidang tersebut sesuai dengan perizinan SIP perawat yang juga termasuk dalam kategori bidang kesehatan. Kemudian pengguna layanan menyatakan bahwa petugas pelayanan sudah kompeten jika dilihat dari kesesuaian surat yang diterbitkan dengan yang seharusnya.

B. Faktor Pendukung Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Surat Izin Praktik Perawat di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis

1. Faktor Organisasi

Organisasi DPMPTSP Kabupaten Bengkalis memiliki sistem yang jelas dalam pembagian kerja, dimana ini akan membantu pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab dan fungsinya dengan tepat sesuai dengan sistem yang telah dibuat. Ketika pegawai melakukan tugas sesuai dengan sistem dan ketentuan yang ada, tentu saja pelaksanaan standar pelayanan publik juga akan berjalan dengan baik.

2. Faktor Pengawasan

Instansi terkait melakukan pengawasan terhadap pegawai dengan memberikan peringatan bagi pegawai yang tidak mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan standar pelayanan publik surat izin praktik perawat di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis sudah memenuhi kriteria seperti sarana dan prasarana yang sudah memadai, produk pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, petugas layanan sudah kompeten, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi, seperti prosedur pelayanan lebih panjang dari ketentuan yang telah ditetapkan, ketentuan mengenai waktu penyelesaian yang ada dalam standar pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis tidak sesuai dengan ketentuan waktu penyelesaian pelayanan yang ada di website, kemudian dalam pelaksanaannya, waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun faktor-faktor yang mendukung terlaksananya standar pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis adalah faktor organisasi dan faktor pengawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Khairiyah, N., & Zulkarnaini. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program Satu Keluarga Satu Sarjana Oleh Baznas Di Kabupaten Kampar. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 3(3), 262. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/ministrate/article/view/14342>
- Manan, B. (2007). *Ketentuan-Ketentuan Mengenai Pengaturan Penyelenggaraan Hak Kemerdekaan Berkumpul Ditinjau Dari Perspektif UUD 1945*. RajaGrafindo Persada.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 17 Tahun 2013 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat
- Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik
- Rekapitulasi Jumlah Perizinan dan Non Perizinan Kabupaten Bengkalis
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Nuansa Cendekia.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*.

Deepublish.

Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis