

OPTIMALISASI APLIKASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PERIZINAN KESEHATAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG

Widya Ananda Putri^{1*}, Abang Zainudin^{2*}

^{1*} : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C.Oevang Oeray, No 92 Sintang, Indonesia, email: widyaanadaaaa@gmail.com

^{2*} : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray, No. 92, Sintang, Indonesia, email: abangzainudin8@gmail.com

Abstract: *Licensing of health worker practices is regulated in several laws and regulations. One of them is Law Number 36 of 2014 concerning Health Workers. The Sintang Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) has a role as an institution that organizes integrated licensing services in Sintang Regency and is required to provide licensing services that are fast, accurate, with costs according to the provisions, transparently to the community. In order to simplify and accelerate licensing services, the Sintang District DPMPTSP implements the Digital Public Service Mall application. The application makes a positive contribution in improving the efficiency and effectiveness of the licensing process. In terms of efficiency, digitization speeds up service time, reduces administrative workload, and saves operational costs. In terms of effectiveness, the application accelerates the process of document submission and verification. However, in the aspect of satisfaction, although the majority of users find it helpful, there are still technical obstacles and limited understanding of the use of the application, especially for users with low digital literacy, therefore the DPMPTSP of Sintang Regency is expected to carry out regular socialization activities and assistance to users of the Digital Public Service Mall application service.*

Keywords: *Optimization; Digital Applications; Services; Health*

Abstrak: Prerizinan praktik tenaga kesehatan diatur dalam beberapa undang-undang dan peraturan. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang memiliki peran sebagai lembaga penyelenggara pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Sintang dituntut dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat. Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan perizinan, DPMPTSP Kabupaten Sintang menerapkan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital. Aplikasi memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses perizinan. Dalam aspek efisiensi, digitalisasi mempercepat waktu pelayanan, mengurangi beban kerja administratif, dan menghemat biaya oprasional. Dalam aspek efektifitas, aplikasi mempercepat proses pengajuan dan verifikasi dokumen. Namun, pada aspek kepuasan, meskipun mayoritas pengguna merasa terbantu, masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman penggunaan aplikasi, terutama pada pengguna dengan literasi digital rendah, oleh karen itu DPMPTSP Kabupaten Sintang diharapkan melaksanakan kegiatan sosialisasi secara rutin dan pendampingan kepad pengguna layanan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital.

Kata Kunci: Optimalisasi; Aplikasi Digital; Pelayanan; Kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat, baik secara pribadi maupun kelompok dan dapat berupa barang, jasa, ataupun pelayanan administrasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip dan standar pelayanan publik seperti untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat, hak masyarakat terhadap pelayanan dan kewajiban penyelenggara yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan melakukan evaluasi serta perbaikan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan. Juga, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang administrasi pemerintahan menyediakan kerangka hukum untuk mengatur dan melaksanakan perizinan sebagai bagian administrasi pemerintah.

Tidak sedikit dari masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan berbagai izin, termasuk izin praktik bagi tenaga kesehatan. Banyaknya persyaratan dan lamanya proses membuat masyarakat merasa kesulitan untuk mendapatkan sebuah izin. Perizinan sangat penting karena merupakan salah satu aspek fundamental dalam menjalankan praktik kesehatan yang aman, terstandarisasi, dan berkualitas.

Di Kabupaten Sintang, DPMPTSP memiliki peran sebagai lembaga penyelenggara pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Sintang. DPMPTSP Kabupaten Sintang, dituntut dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang memiliki tugas penting dalam pengelolaan berbagai perizinan, termasuk dalam penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan. SIP tidak hanya berfungsi sebagai dokumen legal yang diperlukan agar tenaga kesehatan dapat berpraktik secara resmi, tetapi juga sebagai bentuk jaminan bagi masyarakat bahwa tenaga kesehatan tersebut telah memenuhi standar kompetensi dan etika profesi.

Di bidang kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Izin Praktik Tenaga Kesehatan memberikan pedoman yang jelas terkait proses pengajuan SIP, termasuk syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh tenaga kesehatan. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memastikan bahwa tenaga kesehatan yang praktik memiliki kualifikasi yang sesuai. Oleh sebab itu diperlukan adanya alat untuk mempermudah dan mempercepat perolehan izin. Alat tersebut dapat berupa aplikasi karena di zaman modern ini kehidupan manusia tidak terlepas dari perkembangan teknologi. Aplikasi tersebut berupa Mal Pelayanan Publik Digital yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MPP Digital merupakan pelayanan publik berbasis elektronik Pemerintah Daerah yang terintegrasi ke dalam satu *platform*. MPP Digital menjadi bagian dari strategi teknis guna mempercepat pelayanan publik, termasuk untuk meningkatkan investasi. MPP Digital merupakan inovasi yang menghadirkan berbagai layanan publik dalam satu platform digital terintegrasi. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah, seperti perizinan, administrasi kependudukan, dan layanan lainnya, secara online

melalui komputer atau perangkat seluler. Hal ini memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Saat ini aplikasi MPP Digital hanya tersedia dua layanan utama yaitu Layanan Izin Kesehatan dan Pengaduan. Aplikasi MPP digital berfungsi untuk meningkatkan efisiensi proses perizinan, mengurangi birokrasi yang berbelit, dan meminimalkan waktu tunggu bagi masyarakat. Meskipun demikian, dalam pelaksanaan aplikasi ini tetap ada masalah, seperti banyak tenaga medis dan tenaga kesehatan di Kabupaten Sintang mengalami kesulitan dalam melakukan permohonan Surat Izin Praktik (SIP) pada sistem MPP Digital yang telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK) dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) oleh Kementerian Kesehatan.

Tenaga kesehatan menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki akses yang mudah dan cepat dalam mendapatkan izin praktik. Proses perizinan yang lambat dapat berdampak langsung pada ketersediaan tenaga kesehatan yang terampil di lapangan, yang mana mempengaruhi kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam tentang optimalisasi aplikasi MPP digital dalam pelayanan perizinan kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Sintang, dengan fokus khusus pada efisiensi, efektifitas dan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi perbaikan sistem perizinan dan pengembangan aplikasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, serta mendukung kebijakan publik dalam rangka reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan karena peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena pelayanan publik dengan melihat realitas yang ada di lapangan secara langsung. Penggunaan metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang detail melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian, mengamati proses pelayanan yang terjadi, serta menganalisis berbagai dokumen terkait. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh gambaran yang utuh tentang bagaimana pelayanan publik dilaksanakan, apa saja kendala yang dihadapi, serta bagaimana persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Sintang, Kepala Bidang Perizinan, Staf DPMPTSP yang membidangi pelayanan perizinan dan Tenaga Kesehatan yang menerima layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi, sedangkan alat pengumpulan data yang digunakan adalah pedoman wawancara, pedoman observasi dan alat dokumentasi dengan teknik analisis data triangulasi. Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang berlokasi Jl. Pattimura No. 1, Kelurahan Tanjung Puri, Kecamatan Sintang, Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat 78613, Indonesia. DPMPTSP Kabupaten Sintang adalah lembaga teknis yang dibentuk setelah penggabungan antara Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) dan Bagian Penanaman Modal di Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang. Lembaga ini bertanggung jawab atas pelaksanaan sebagian dari kewenangan otonomi daerah dalam bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang, pada Januari 2017, lembaga tersebut berubah nama menjadi DPMPTSP Kabupaten Sintang. Sedangkan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Sintang ditetapkan dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor 122 Tahun 2016. Tugas DPMPTSP adalah membantu Bupati Sintang melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dalam bidang pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum. Struktur DPMPTSP terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat dan 4 (empat) Bidang.

Pegawai di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebanyak 39 orang yang terdiri dari 16 orang laki-laki dan 23 orang perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan pegawai di Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dengan tingkat pendidikan Sekolah Lanjut Tingkat Atas (SLTA)/ Sederajat berjumlah 8 orang, pegawai dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 22 orang dan pegawai dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 9 orang. Sedangkan pegasarawai berdasarkan status kepegagawaiannya meliputi : pegawai yang berstatus honorer berjumlah 17 orang dan pegawai yang berstatus Pegawai Negeri Sipil(PNS) berjumlah 22 orang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) (DPMPTSP) Kabupaten Sintang menyediakan berbagai layanan perizinan dan nonperizinan yang mencakup sektor-sektor berikut:

1. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko: Sistem perizinan yang disesuaikan dengan tingkat risiko kegiatan usaha.
2. Perizinan Sektor Kesehatan: Surat Izin Praktik (SIP) untuk tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya.
3. Perizinan Sektor Pendidikan: Izin penyelenggaraan satuan pendidikan nonformal dan lembaga pelatihan kerja.
4. Perizinan Sektor Konstruksi: Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF).
5. Perizinan Sektor Sosial: Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) berbadan hukum dan tidak berbadan hukum.
6. Perizinan Lingkungan: Persetujuan Lingkungan, Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL), dan Surat Kelayakan Operasi (SLO).
7. Nonperizinan: Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) dan Surat Keterangan Penelitian (SKP).

8. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Sintang telah mengimplementasikan berbagai inovasi digital, antara lain:
9. OSS RBA (*Online Single Submission Risk-Based Approach*): Sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang berbasis risiko.
10. SiCantik Cloud: Aplikasi cerdas layanan perizinan terintegrasi untuk publik berbasis *sistem cloud*.
11. SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung): Sistem informasi untuk pengelolaan data bangunan gedung.
12. MPP Digital: Layanan perizinan bidang kesehatan yang dikembangkan bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan.
13. PANJI MAS (Pos Antar Jemput Izin Masyarakat Sintang): Layanan antar jemput dokumen perizinan untuk masyarakat.
14. KAIN IKAT (Kader Pelayanan Perizinan dan Pemberi Informasi di Kecamatan): Program kaderisasi untuk memberikan informasi dan pelayanan perizinan di tingkat kecamatan.
15. SIPEDAS (Sistem Informasi Penanaman Modal Kabupaten Sintang): Sistem informasi untuk memantau dan mengelola data penanaman modal.
16. Tracking SiCantik: Fitur untuk melacak proses pelayanan perizinan.

Sebagai pelaksana kebijakan pelayanan publik di daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang menjalankan implementasi Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital sebagai bentuk dukungan terhadap program pemerintah pusat. Penerapan aplikasi ini khususnya dalam pelayanan perizinan kesehatan menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan publik. Salah satu fokus utama dalam pelaksanaannya adalah memastikan tercapainya efisiensi, efektivitas, dan peningkatan kepuasan pengguna. Berikut ini akan dibahas hasil penelitian yang berhubungan dengan Optimalisasi Aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital Dalam Pelayanan Perizinan Kesehatan.

Mal Pelayanan Publik Digital (MPP Digital) merupakan inovasi strategis pemerintah dalam bentuk platform terintegrasi yang menyatukan berbagai layanan publik berbasis elektronik dari pemerintah daerah. Dasar hukum utama penyelenggaraan MPP adalah Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Perpres ini mengatur tentang pembentukan MPP sebagai upaya transformasi birokrasi di era digital. Selain itu, percepatan pembangunan MPP Digital sejalan dengan amanat Perpres Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional. Perpres ini menekankan pentingnya integrasi sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Optimalisasi MPP Digital sendiri merupakan proses komprehensif yang bertujuan mencapai hasil ideal dengan nilai efektif dalam implementasi dan penggunaan aplikasi. Dengan demikian, optimalisasi aplikasi MPP Digital merupakan serangkaian upaya sistematis untuk memaksimalkan efektivitas dan efisiensi aplikasi dalam memberikan layanan publik, yang mencakup aspek pengembangan, implementasi, dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan tercapainya tujuan pelayanan yang optimal.

Pelayanan perizinan kesehatan merupakan kegiatan penting yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan dalam hal perizinan. Pelayanan perizinan kesehatan dapat dipahami sebagai serangkaian tindakan sistematis yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan perizinan tenaga dan fasilitas kesehatan, baik yang secara eksplisit diminta maupun yang secara implisit dibutuhkan dengan aspek keramahan dan etika dalam pemberian layanan.

Di sektor kesehatan, pelayanan perizinan merupakan proses administratif yang fundamental, di mana instansi pemerintah memberikan persetujuan formal kepada tenaga kesehatan maupun fasilitas kesehatan untuk menjalankan praktik atau operasional sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pasal 1 ayat 5 menjelaskan bahwa “Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dengan demikian, pelayanan perizinan kesehatan merupakan proses penyediaan jasa administrasi yang tidak hanya berfokus pada aspek prosedural, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menjamin kualitas layanan kesehatan. Melalui sistem perizinan yang efektif, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap praktik kesehatan dilakukan sesuai standar, memberikan kepastian hukum bagi tenaga kesehatan, dan melindungi kepentingan masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas.

A. Efisiensi

Efisiensi pelayanan publik diatur dalam berbagai peraturan pemerintah yang menekankan pentingnya penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, efisiensi didefinisikan sebagai “upaya untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan layanan, sehingga dapat memberikan hasil yang terbaik bagi masyarakat”. Efisiensi ini mencakup berbagai aspek, termasuk biaya dan waktu pelayanan, serta kualitas *output* yang dihasilkan. Selain itu, dalam konteks Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa “efisiensi juga diartikan sebagai kemampuan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat”. Dengan demikian, efisiensi pelayanan publik bukan hanya soal penghematan biaya dan waktu, tetapi juga tentang peningkatan kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Penerapan aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang memberikan dampak yang sangat positif terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan perizinan di bidang kesehatan. Sistem digital ini mampu menggantikan proses manual yang sebelumnya membutuhkan tatap muka dan dokumen fisik, menjadi prosedur yang sepenuhnya dapat diakses secara daring. Transformasi digital tersebut mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan

transparansi, serta memperkuat integrasi data antarinstansi. Dengan adanya digitalisasi, waktu tunggu menjadi lebih singkat, potensi kesalahan administratif dapat diminimalisasi, dan akuntabilitas pelayanan meningkat secara signifikan. Dampak positif berupa efisiensi dalam alur kerja internal, kemudahan dalam pengawasan, serta peningkatan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan.

Peningkatan efisiensi juga tercermin dalam penghematan waktu, tenaga, dan sumber daya. Proses perizinan yang sebelumnya memerlukan waktu beberapa hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam hingga dua hari, bergantung pada kelengkapan dokumen. Beban administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah banyak digantikan oleh sistem yang otomatis, sehingga tenaga kerja dapat lebih difokuskan pada pelayanan inti. Selain itu, penggunaan kertas, ruang arsip, serta biaya operasional seperti penggunaan komputer, listrik, dan mesin print dapat ditekan secara efektif karena proses administrasi telah terdigitalisasi. Perubahan ini tidak hanya meningkatkan produktivitas instansi, tetapi juga mendukung prinsip keberlanjutan dalam tata kelola pemerintahan.

Digitalisasi melalui aplikasi MPP membawa dampak signifikan terhadap keteraturan dan efisiensi alur kerja. Seluruh tahapan perizinan, mulai dari pengajuan, verifikasi dokumen, hingga penerbitan izin kini dapat dilakukan secara daring tanpa interaksi langsung. Selain mempermudah proses internal, sistem ini memungkinkan pemohon untuk memantau status permohonannya secara *real-time* melalui notifikasi otomatis. Hal ini memberikan nilai tambah dalam hal transparansi, kecepatan pelayanan, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Dari segi perbandingan antara kondisi sebelum dan sesudah implementasi MPP Digital, seluruh informan menyampaikan perbedaan yang sangat mencolok. Pada masa sebelum digitalisasi, proses perizinan dilakukan secara manual, di mana pemohon wajib datang langsung ke kantor membawa dokumen cetak, yang kemudian diverifikasi dan di *input* secara manual oleh petugas. Apabila terdapat kekurangan dokumen, pemohon harus kembali lagi, sehingga memperpanjang waktu layanan. Selain itu, proses pengarsipan dokumen juga dilakukan secara konvensional, yang menimbulkan risiko kehilangan atau kerusakan arsip. Setelah sistem digital diterapkan, seluruh proses menjadi lebih praktis dan efisien. Pemohon dapat mengunggah dokumen dari lokasi masing-masing, verifikasi dilakukan secara otomatis melalui sistem, dan seluruh data tersimpan secara aman dalam *platform digital*. Komunikasi antara petugas dan pemohon juga lebih efektif melalui pengiriman notifikasi dan permintaan kelengkapan dokumen secara daring.

Terkait kesiapan sumber daya manusia, baik Kepala Dinas, Kepala Bidang, maupun staf pelaksana menilai bahwa SDM di lingkungan DPMPTSP telah cukup siap dalam mengelola sistem digital tersebut. Seluruh pegawai telah mengikuti pelatihan teknis dan terbiasa menggunakan teknologi informasi dalam aktivitas kerja harian. Kesiapan ini menjadi faktor pendukung utama dalam keberhasilan penerapan MPP Digital dan memperkuat transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kabupaten Sintang.

Dari segi biaya, baik dari sisi penyelenggara layanan maupun pengguna. Dari sudut pandang instansi, digitalisasi proses perizinan secara signifikan mengurangi kebutuhan akan bahan habis pakai seperti kertas, tinta, map, dan perlengkapan cetak lainnya. Selain itu, kebutuhan ruang arsip fisik berkurang karena seluruh dokumen disimpan dalam sistem digital, sehingga menekan biaya operasional jangka panjang.

Di sisi pengguna, aplikasi MPP Digital mengurangi beban pengeluaran yang sebelumnya dialokasikan untuk transportasi, fotokopi dokumen, serta biaya lain yang timbul dari keharusan datang langsung ke kantor pelayanan. Kini, proses perizinan dapat dilakukan dari mana saja tanpa kehadiran fisik, sehingga waktu dan biaya perjalanan dapat dihemat secara signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesehatan pengguna layanan, penerapan aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital dinilai memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap proses perizinan. Responden menyatakan bahwa digitalisasi layanan telah mempermudah akses masyarakat dalam mengurus perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Salah satu pengguna menyampaikan bahwa aplikasi MPP Digital sangat membantu, terutama dalam hal efisiensi waktu. Dengan fitur unggah dokumen secara daring dan pemantauan status permohonan melalui ponsel, proses perizinan menjadi lebih cepat dan praktis, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu akibat kesibukan pekerjaan.

Namun demikian, terdapat tanggapan yang kurang mendukung secara penuh terhadap sistem digital ini. Tenaga kesehatan mengungkapkan bahwa meskipun konsep aplikasi ini baik, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala teknis. Permasalahan seperti *error* sistem, waktu muat yang lama/ *loading*, dan kurangnya kejelasan dalam petunjuk pengunggahan dokumen menjadi hambatan yang cukup signifikan. Ia juga menyatakan bahwa penggunaan aplikasi justru terasa lebih merepotkan, sehingga mereka tetap harus datang ke kantor untuk meminta bantuan secara langsung.

Terkait kecepatan dalam memperoleh respon atau penyelesaian perizinan, sebagian besar pengguna merasakan bahwa proses digital relatif lebih cepat dibandingkan sistem manual sebelumnya. Permohonan yang diajukan melalui aplikasi umumnya mendapatkan tanggapan dalam beberapa hari, dan seluruh proses dapat dipantau secara transparan. Tampilan aplikasi yang dianggap cukup ramah pengguna serta adanya fitur panduan dan notifikasi turut membantu pemohon dalam mengikuti tahapan proses dengan lebih jelas. Meskipun demikian, terdapat pula pendapat yang menyebutkan bahwa waktu respon tidak selalu konsisten, terutama jika terdapat dokumen yang kurang lengkap atau diperlukan verifikasi tambahan. Dalam kondisi tertentu, keterlambatan juga dapat disebabkan oleh kendala teknis dalam aplikasi atau masalah jaringan internet, khususnya di wilayah dengan infrastruktur digital yang belum optimal.

Dalam hal perbandingan antara sistem digital dan manual, responden yang mendukung menyatakan bahwa perizinan secara digital dinilai lebih efisien dan praktis. Penggunaan aplikasi memungkinkan penghematan waktu dan biaya transportasi karena tidak diperlukan kehadiran fisik di kantor layanan. Proses juga lebih transparan karena

status permohonan dapat dipantau secara *real-time*. Namun, responden yang kurang setuju berpendapat bahwa efektivitas layanan digital belum sepenuhnya mengungguli sistem manual. Menurutnya, kendala teknis yang kerap terjadi membuat proses digital tidak selalu lebih mudah. Sistem manual, meskipun lebih lambat, dinilai memberikan interaksi langsung yang lebih membantu, terutama bagi masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi.

B. Efektifitas

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 berfokus pada standar pelayanan di lingkungan kementerian, menekankan pentingnya akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas ini diukur melalui beberapa kriteria, termasuk kesederhanaan prosedur, akurasi, dan transparansi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 juga memberikan pedoman umum mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Semua peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Artinya penting untuk memastikan adanya kepastian mengenai biaya pelayanan, sehingga masyarakat dapat memahami dan menerima biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kesesuaian antara biaya yang dibayar dan biaya yang ditetapkan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Jika biaya pelayanan tidak transparan dan tidak sesuai, maka kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah akan menurun, dan hal ini dapat menghambat pencapaian tujuan pelayanan yang diinginkan. Efektivitas pelayanan publik dapat dicapai melalui beberapa indikator, seperti kesederhanaan prosedur, akurasi, transparansi, dan akuntabilitas. Beberapa peraturan, seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, menetapkan standar yang harus diikuti untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal.

Penerapan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPP Digital) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang dinilai telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan perizinan, khususnya dalam aspek penurunan waktu tunggu.

Penerapan sistem digital ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan izin kapan saja dan dari mana saja, tanpa perlu datang langsung ke kantor layanan. Hal ini mempersingkat proses yang sebelumnya memerlukan antrean fisik dan kunjungan berulang. Kepala Dinas DPMPTSP menegaskan bahwa sistem yang terintegrasi dan otomatis telah mempercepat proses perizinan secara signifikan. Waktu penyelesaian izin yang sebelumnya bisa memakan waktu beberapa hari, kini dapat diselesaikan dalam waktu yang jauh lebih singkat. Hal tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan masyarakat serta mempercepat pemberian layanan di sektor kesehatan.

Penggunaan MPP Digital telah mempercepat proses verifikasi dan validasi dokumen, karena pengajuan dilakukan secara daring dan dapat dipantau secara *real-time* oleh petugas. Selain menghemat waktu, sistem ini juga memungkinkan pengawasan lebih ketat terhadap alur permohonan, sehingga memperkuat prinsip transparansi dalam layanan publik.

Dari sisi pelaksana teknis, staf DPMPTSP menyatakan bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam menyederhanakan pekerjaan administratif harian. Pengelolaan dokumen menjadi lebih tertib, dan pemrosesan permohonan dapat dilakukan lebih cepat. Proses verifikasi tidak lagi harus menunggu berkas fisik dari pemohon, yang pada sistem manual seringkali menjadi sumber keterlambatan.

Namun, efektivitas implementasi MPP Digital tidak terlepas dari tantangan, khususnya di tingkat pengguna. Walaupun tidak ditemukan kendala besar dari sisi internal, baik Kepala Dinas, Kepala Bidang, maupun staf sepakat bahwa hambatan utama justru berasal dari masyarakat sebagai pemohon layanan. Masih banyak masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi, tidak memahami alur pengajuan digital, serta menghadapi keterbatasan perangkat dan akses internet. Untuk mengatasi hal tersebut, DPMPTSP menyediakan layanan bantuan teknis, melakukan edukasi secara langsung, serta memberikan pendampingan agar pemohon dapat mengakses layanan dengan optimal.

Koordinasi lintas instansi juga menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi MPP Digital. Kerja sama antara DPMPTSP dan instansi teknis, seperti Dinas Kesehatan, berjalan cukup efektif. Melalui sistem digital yang terintegrasi, proses verifikasi teknis dan pemberian rekomendasi dapat dilakukan secara daring, sehingga mempercepat proses penerbitan izin. Komunikasi antarinstansi didukung oleh forum kerja bersama, rapat koordinasi rutin, maupun saluran komunikasi informal, seperti grup kerja lintas sektor. Hal ini memungkinkan penanganan kendala dapat dilakukan secara cepat dan kolaboratif.

Sementara itu, dari perspektif pemohon, persepsi terhadap efektivitas aplikasi ini juga menunjukkan variasi. Ada pengguna menyatakan bahwa MPP Digital sangat membantu dalam mempercepat proses perizinan, karena tidak perlu lagi mengantre atau datang ke kantor secara langsung. Ia juga menilai bahwa panduan dan informasi dalam aplikasi relatif jelas dan mudah diikuti, terutama melalui fitur notifikasi yang memberikan instruksi tahapan proses secara bertahap.

Namun ada pula pemohon yang menyampaikan keluhan terkait kendala teknis dalam penggunaan aplikasi. Beberapa menyebutkan bahwa sistem kerap mengalami gangguan atau *error*, serta terdapat istilah teknis yang tidak dijelaskan dengan cukup rinci. Proses digital yang melibatkan tahapan berlapis, seperti melalui sistem satu pintu kemudian masuk ke MPP Digital, dianggap membingungkan dan

memperpanjang proses. Responden bahkan menyatakan bahwa sistem manual terasa lebih sederhana, karena hanya memerlukan pengumpulan dokumen secara fisik dan langsung diproses oleh petugas.

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa jumlah pemohon keseluruhan berjumlah 174 data yang terdiri dari status dalam proses berjumlah 6 data, status ditolak berjumlah 26 data, status dibatalkan 8 data, dan berhasil diterbitkan berjumlah 134 data. Daftar pemohon perizinan tenaga kesehatan yang dilayani melalui aplikasi MPP Digital di Kabupaten Sintang. Data mencakup nama pemohon, jenis izin, kategori fasilitas kesehatan, nama instansi, dan alamat. Jumlah dan keragaman pemohon dari berbagai profesi serta fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa aplikasi MPP Digital telah dimanfaatkan secara luas dan berfungsi secara efektif dalam memfasilitasi proses perizinan secara digital.

C. Kepuasan Pengguna

Keberhasilan Pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menekankan pentingnya melibatkan masyarakat dalam evaluasi pelayanan yang

diberikan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan seseorang (senang atau kecewa) dari hasil perbandingan antara pengalaman atas kinerja yang didapat dengan ekspektasi (harapan) mereka yang telah terkonfirmasi.

Kepuasan pengguna layanan merupakan hasil evaluasi yang muncul setelah pengguna membandingkan pengalaman mereka dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi atau layanan, di mana kualitas produk, pelayanan, dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan responsivitas juga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan. Untuk mencapai kepuasan pengguna yang tinggi, penyedia layanan harus memahami kebutuhan dan harapan pengguna serta terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan.

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sintang dan Kepala Bidang Perizinan DPMPSTP menunjukkan bahwa secara umum, respons masyarakat terhadap layanan perizinan digital melalui

aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPP Digital) adalah positif. Banyak pemohon merasa terbantu dengan kemudahan dan kecepatan proses perizinan yang tidak lagi mengharuskan kehadiran fisik di kantor pelayanan. Fitur transparansi dan kemampuan untuk memantau status permohonan secara daring sangat dihargai karena memberikan kepastian dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Dalam upaya mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Kepala Dinas menjelaskan bahwa DPMPTSP secara rutin melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM). Survei ini dilakukan dalam dua bentuk, yaitu secara daring dan luring, untuk menjangkau berbagai segmen masyarakat, termasuk yang memiliki keterbatasan akses digital. Masukan masyarakat juga dikumpulkan melalui saluran pengaduan dan fitur layanan bantuan yang tersedia dalam sistem. Data yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut dianalisis secara sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Tabel 1, Indeks Kepuasan Pengguna MPP Digital Tahun 2025

| No | Unsur Pertanyaan | NRR / unsur | NRR Tertimbang |
|----|--|-------------|----------------|
| 1 | Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan yang diinformasikan? | 3.609 | 0.397 |
| 2 | Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? | 3.630 | 0.399 |

| | | | |
|--------------------|--|-------|--------|
| 3 | Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kecepatan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan | 3.554 | 0.391 |
| 4 | Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? | 3.641 | 0.401 |
| 5 | Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan? | 3.620 | 0.398 |
| 6 | Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan? | 3.630 | 0.399 |
| 7 | Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan? | 3.598 | 0.396 |
| 8 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? | 3.576 | 0.393 |
| 9 | Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk konsultasi atau menyampaikan pengaduan/saran | 3.913 | 0.430 |
| Total | | | 3.605 |
| IKM Unit Pelayanan | | | 90.125 |

Keterangan:

NRR = Nilai Rata-Rata; NRR Tertimbang/unsur = NRR per unsur x 0,11; IKM Unit Pelayanan = jumlah NRR tertimbang x 25 Mutu Pelayanan: A (Sangat baik) : 88,31 - 100,00; B (Baik) : 76,61 - 88,30; C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60; D (Tidak Baik) : 23,00 - 64,99; E (sangat tidak baik) : 0,00 - 24,99.

Berdasarkan tabel 1. indeks kepuasan pengguna MPP Digital total nilai rata-rata tertimbang berjumlah 3.605. Sehingga nilai IKM Unit Pelayanan berjumlah 90.125 yang menunjukkan katagori mutu pelayanan A (Sangat baik). Ini menunjukkan bahwa rata-rata dalam penggunaan aplikasi MPP Digital merasa puas dengan adanya sistem digital.

Terkait dengan mekanisme penyelesaian kendala teknis dan administratif yang dihadapi oleh pemohon, DPMPTSP telah memiliki prosedur penanganan yang terstruktur. Untuk kendala teknis, pemohon dapat menghubungi petugas perizinan yang siap memberikan bantuan secara langsung. Sementara itu, untuk kendala administratif, seperti dokumen yang memerlukan verifikasi atau rekomendasi dari instansi lain, petugas akan segera melakukan koordinasi lintas instansi guna mempercepat penyelesaian. Layanan pendampingan juga disediakan bagi pemohon yang membutuhkan bantuan khusus, sehingga hambatan dalam proses perizinan dapat diatasi dengan efektif.

Mengenai rencana pengembangan atau inovasi layanan di masa depan, DPMPTSP Kabupaten Sintang belum memiliki rencana pengembangan aplikasi perizinan digital secara khusus. Seluruh implementasi aplikasi MPP Digital mengacu pada kebijakan dan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, yang memiliki kewenangan dalam pengembangan dan inovasi sistem. Oleh karena itu, fokus utama DPMPTSP adalah memastikan implementasi aplikasi berjalan dengan optimal dan memberikan layanan yang maksimal sesuai dengan pedoman serta standar yang ditetapkan secara nasional.

Cakupan layanan digital ke depan dapat diperluas, tidak hanya mencakup perizinan tenaga kesehatan seperti Surat Izin Praktik (SIP), tetapi juga mencakup izin lainnya, seperti izin pendirian Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), izin

mendirikan bangunan, dan sebagainya. Beliau juga berharap agar sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha dapat ditingkatkan agar pemahaman serta pemanfaatan layanan digital dapat lebih optimal.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi MPP Digital secara umum adalah positif. Sebagian besar pemohon merasakan bahwa proses pengajuan izin menjadi lebih mudah dan cepat melalui sistem digital, dibandingkan dengan metode konvensional. Aplikasi ini memungkinkan pemohon untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga efisiensi waktu dan tenaga dapat tercapai. Namun demikian, tidak semua pemohon dapat mengakses layanan digital secara optimal. Sebagian masyarakat mengalami kesulitan, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi atau yang memiliki keterbatasan akses jaringan internet. Untuk mengatasi hal ini, staf DPMPTSP secara proaktif memberikan bantuan langsung dan arahan teknis agar proses pelayanan dapat berjalan lancar.

DPMPTSP Kabupaten Sintang secara rutin melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan, baik secara daring maupun luring. Terkait dengan penanganan kendala teknis maupun administratif yang dialami oleh pemohon, DPMPTSP telah menyiapkan mekanisme penyelesaian yang sistematis. Pemohon dapat

menghubungi layanan bantuan melalui call center atau datang langsung ke kantor pelayanan. Sementara itu, untuk kendala administratif, koordinasi dengan instansi teknis terkait dilakukan secara langsung agar proses verifikasi atau kelengkapan dokumen tidak menghambat kelanjutan proses perizinan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan efektif dan efisien sesuai harapan masyarakat.

Hasil wawancara dengan beberapa pengguna aplikasi MPP Digital menunjukkan adanya dua pandangan yang berbeda terkait pengalaman mereka. Pengguna yang memberikan tanggapan positif menyatakan bahwa pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi ini memuaskan. Proses pengajuan izin menjadi lebih praktis, karena mereka dapat melakukannya kapan saja dan dari mana saja tanpa harus pergi ke kantor. Fitur notifikasi juga dianggap sangat membantu karena memungkinkan pengguna untuk memantau perkembangan permohonan secara *real-time* tanpa perlu sering menghubungi kantor untuk menanyakan status permohonan mereka.

Sebaliknya, beberapa responden merasa kurang puas dengan pengalaman penggunaan aplikasi ini. Mereka mengungkapkan sering mengalami kendala teknis, seperti aplikasi yang *error* atau kesulitan dalam penggunaannya. Selain itu, mereka juga merasa bahwa proses perizinan terkadang berbelit-belit karena melibatkan berbagai instansi. Dalam

beberapa kasus, mereka merasa bahwa sistem manual lebih mudah dan cepat digunakan.

Terkait dengan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh MPP Digital, beberapa pemohon merasa puas karena mereka tidak perlu keluar rumah dan dapat mengajukan izin dengan lebih mudah tanpa harus menghadapi cuaca atau antrian panjang. Namun, mereka berharap petunjuk penggunaan aplikasi dapat lebih rinci dan menyeluruh. Sosialisasi terkait aplikasi ini juga perlu ditingkatkan agar lebih banyak masyarakat yang tahu dan dapat memanfaatkan layanan digital ini dengan lebih optimal.

Namun, ada juga pengguna yang merasa kurang puas dengan layanan tersebut, terutama terkait dengan kendala teknis yang sering muncul dan mengganggu kelancaran proses perizinan. Mereka merasa bahwa aplikasi ini masih memiliki banyak fitur yang belum tervalidasi dengan baik. Pengguna berharap agar aplikasi ini lebih stabil dan mudah digunakan, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Saran yang disampaikan mencakup perlunya panduan yang lebih lengkap, seperti video tutorial atau panduan langkah demi langkah, agar pengguna dapat lebih memahami cara mengoperasikan aplikasi dengan benar.

Selain itu, pengguna juga menyarankan agar sosialisasi tentang aplikasi MPP Digital lebih intensif agar lebih banyak masyarakat yang tahu dan dapat memanfaatkan layanan ini. Fitur notifikasi dan pembaruan status

permohonan diharapkan lebih cepat dan akurat, sehingga pengguna tidak kebingungan mengikuti perkembangan proses pengajuan izin mereka. Pengguna juga mengusulkan agar lebih banyak jenis perizinan yang dapat diakses melalui aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai perizinan secara lebih efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital dalam pelayanan perizinan kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Sintang, dapat disimpulkan bahwa: Efisiensi dalam implementasi aplikasi MPP Digital telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi proses perizinan. Digitalisasi menggantikan proses manual dengan sistem daring yang mempercepat waktu pelayanan, mengurangi beban administratif, dan menghemat biaya oprasional. Sistem ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Efektivitas dalam aplikasi ini mampu mempercepat proses verifikasi dan validasi dokumen, serta mempermudah pengawasan alur permohonan secara real-time. Namun, efektivitas layanan terkendala oleh tingkat pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi, serta kendala akses perangkat dan jaringan internet. Kepuasan Pengguna secara umum, tenaga medis pengguna layanan menilai aplikasi ini memudahkan proses perizinan dengan

fitur yang ramah pengguna, namun masih terdapat kendala teknis seperti *error* sistem dan kurangnya panduan yang jelas. Tingkat kepuasan bervariasi, dengan sebagian pengguna mengapresiasi kemudahan layanan digital, sementara yang lain masih merasa lebih nyaman menggunakan sistem manual.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah: Peningkatan Pelatihan dan Sosialisasi. DPMPTSP perlu meningkatkan sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat, terutama tenaga medis, agar mereka lebih *familiar* dan percaya diri menggunakan aplikasi MPP Digital. Materi pelatihan dapat dilengkapi dengan panduan langkah demi langkah dan video tutorial. Perbaikan dan Pengembangan Sistem, Pengelola aplikasi perlu memperbaiki berbagai kendala teknis yang masih ditemukan, seperti *error* sistem dan *loading* yang lama, agar aplikasi menjadi lebih stabil dan mudah digunakan. Selain itu, pengembangan fitur dan perluasan jenis layanan perizinan digital dapat meningkatkan nilai manfaat aplikasi. Pendampingan Teknis dan Layanan Bantuan, Menyediakan layanan bantuan teknis yang responsif dan pendampingan langsung bagi pengguna yang mengalami kesulitan agar proses perizinan tetap berjalan lancar, khususnya bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari, D. P. S., & Putri, F. N. (2022). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan aplikasi e filling*. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 183-190.
- Cahyani, N., Akbar, M. S., & Susilaningrum, D. (2012). *Kajian tentang tingkat efisiensi pelayanan kesehatan rumah sakit umum pemerintah kabupaten/kota di Jawa Timur menggunakan metode PCA-DEA*. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 1(1), D25- D30.
- Dewi, L. K. (2020). *Fungsi Administrasi Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung*. *Jurnal Sosial dan Humanis Sains (JSHS)*, 5(1), 34- 46.
- Diotiharta, Y., Muktiyanto, A., & Mujtahid, I. M. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Internet PT. Telkomsel di Kota Bengkulu*. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 401-414.
- Fadilla, N. M. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: mini literature review*. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(1), 357-374.
- Fajar, P. T. W. 2019. *Optimalisasi Pengamatan Cuaca Dan Penentuan Prakiraan Cuaca Dalam Dunia Pelayanan Di Wilayah Kerja Bmkg Tanjung Emas Semarang*. Karya Tulis.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pertama. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). *Tehnik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah*. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 79-91.
- Junie, D. (2017). *Pengaruh Sistem Digital Dan Keamanan Arsip Terhadap Efisiensi Waktu Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar*. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 81- 90.
- Maulana, R., & Jamhir, J. (2019). *Konsep Hukum Perizinan Dan Pembangunan*. *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-undangan dan Pranata Sosial*, 3(1), 90-115.
- Monoarfa, H. (2012). *Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan*. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). *Triangulasi data dalam analisis data kualitatif*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826-833.
- Niffari, H. (2019). *Penyelenggaraan Sistem Elektronik Pelaku Usaha Digital Dari*

- Perspektif Hukum Perizinan Dan Aspek Pertanggungjawabannya*. Diktum: Jurnal Ilmu Hukum, 7(2), 22-36.
- Puspitasari, S., & Widayanto, W. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 8(2), 158-176.
- Savinatunazah, V. (2019). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 6(2).
- Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Pesuruan, Qiara Media.
- <https://sintangkab.bps.go.id/id/statistic-s-table/2/MTE5IzI=/tpt-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html> pada tanggal 26 mei 2025.
- Utami, P. (2023). *Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas*. Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik, 6(2), 1-9.
- Zainudin, A. (2014). *Pelaksanaan Kegiatan Keprotokolan Oleh Sub Bagian Keprotokolan Dan Dokumentasi*. Fokus: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang, 14(2).
- Zainudin, A. (2024). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kantor Notaris Dan Ppat Hobby Simanungkalit Sintang: Motivasi Kerja, Pendidikan Dan Pelatihan, Disiplin Kerja*. Fokus: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang, 22(1).

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur

Sistem Pemerintahan Berbasis
Elektronik (SPBE) Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20
Tahun 2019 tentang Izin Praktik
Tenaga Kesehatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 19 Tahun 2021 Tentang
Standar Pelayanan Di Lingkungan
Kementerian Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003 juga
memberikan pedoman umum
mengenai penyelenggaraan
pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017
tentang Pedoman Penyusunan
Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik