

Implementasi Pelayanan *One Day Service* Perizinan Praktik Tenaga Kesehatan

Fidya Arzita Elfito¹, Neng Virly Apriliyani²;

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat, Indonesia;

¹fidyaarzitaelfito7h15@gmail.com; ²neng.virly@unida.ac.id;

*Korespondensi Author: Fidya Arzita Elfito email: fidyaarzitaelfito7h15@gmail.com;

ABSTRAK

Dalam menerima pengajuan pembuatan surat izin praktik, paling banyak adalah tenaga kesehatan. Oleh karena itu, terciptanya inovasi *one day service* demi menekan penumpukan berkas pengajuan perizinan. Pelayanan reguler memakan waktu selama 5 hari, sedangkan *one day service* dapat diselesaikan dalam satu hari. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan *one day service* perizinan praktik tenaga kesehatan, kendala yang dihadapi dan cara mengatasi kendala tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah implemementasi pelayanan *one day service* yang sangat membantu pemohon khususnya tenaga kesehatan dalam situasi mendesak dengan 10 jenis perizinan tertentu. Namun, dikarenakan waktu proses pelayanan yang singkat, terkadang satu atau dua dokumen mengalami kesalahan data, sehingga harus ditarik kembali dan dilakukan revisi mengakibatkan adanya waktu tambahan penyelesaian. Dengan demikian, perlu dilakukan optimalisasi proses verifikasi dan pengecekan dokumen agar tidak terjadi lagi kesalahan data pemohon.

Kata Kunci: implementasi, pelayanan publik, perizinan

PENDAHULUAN

Kesejahteraan masyarakat sebuah daerah dianggap sangat penting dalam proses pembangunan. Hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan terjangkau diakui secara luas. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan tenaga medis yang memiliki kualitas dan kepercayaan yang tinggi dalam memberikan perawatan kepada penduduk. Kabupaten Bogor, sebagai salah satu wilayah di Indonesia, memiliki berbagai fasilitas layanan kesehatan dan jumlah tenaga medis yang signifikan. Para profesional medis ini mencakup berbagai jenis pekerjaan, seperti dokter, perawat, bidan, apoteker, dan lainnya. Dalam

menjalankan tugas mereka, diperlukan lisensi praktik yang sah dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bogor merancang sebuah program bernama ODS yang memiliki arti "*One Day Service*". Program ini bertujuan untuk mempercepat proses perizinan praktik bagi tenaga kesehatan sehingga mereka dapat segera berkontribusi dalam memberikan layanan kesehatan. ODS dimulai sejak tahun 2016 dan dilaksanakan setiap hari Rabu untuk menangani jumlah pemohon yang sangat banyak dari Kabupaten Bogor yang mengajukan penerbitan surat izin praktik. Jika hanya dilayani melalui proses reguler, permohonan tersebut tidak akan tertangani secara efisien karena memakan waktu sekitar 5 hari.

Namun, melalui ODS, permohonan tersebut dapat diselesaikan dalam satu hari. Inovasi dan kebanggaan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Bogor adalah adanya sistem ODS ini, yang meningkatkan poin layanan kepada masyarakat dibandingkan dengan proses reguler. Meskipun level pelayanannya sama, waktu yang diberikan dalam ODS lebih singkat, sehingga pemberian layanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal dalam hal efektivitas dan efisiensi.

Dengan mempercepat proses perizinan praktik, diharapkan lebih banyak tenaga kesehatan berkualitas dapat segera bergabung dalam pelayanan kesehatan di daerah Kabupaten Bogor. Program *One Day Service* akan mempercepat proses administrasi dan pengurusan perizinan praktik tenaga kesehatan. Selain itu, memastikan bahwa semua tenaga kesehatan yang berpraktik di Kabupaten Bogor memiliki legalitas yang sah dan terjamin.

Dengan adanya implementasi pelayanan *One Day Service* perizinan praktik tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Bogor, diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi para profesional medis dalam memberikan layanan kesehatan yang memiliki kualitas tinggi, cepat, dan efisien kepada masyarakat. Program ini merupakan langkah proaktif dari pemerintah setempat

dalam meningkatkan sektor kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam (Purwanto, 2002), pemahaman umum mengenai arti dari implementasi kebijakan dapat diperoleh dengan merujuk pada pernyataan beberapa ahli berikut ini (Tresiana & Duadji, 2019):

- a. Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier, implementasi dapat diartikan sebagai pemahaman yang muncul setelah merencanakan suatu program yang menjadi perhatian utama pemerintah yang bertujuan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.
- b. Menurut pandangan dari Patton dan Sawicki, implementasi melibatkan serangkaian langkah yang bertujuan untuk materialisasikan suatu program. Dalam konteks ini, para pelaksana memiliki tanggung jawab dalam mengelola metode pengorganisasian, penafsiran, serta pelaksanaan kebijakan yang telah diputuskan.
- c. Definisi yang dikemukakan oleh Pressman dan Wildavsky menggambarkan implementasi sebagai proses interaksi antara pembentukan tujuan dan strategi tindakan yang diterapkan untuk mencapai tujuan tersebut. Atau bisa juga diartikan sebagai kemampuan untuk mengaitkan secara sebab-akibat antara tujuan yang diinginkan dengan metode-metode yang digunakan untuk mencapainya.
- d. Menurut pandangan Anderson, observasi terhadap implementasi kebijakan bisa difokuskan pada empat aspek berikut: 1. Identifikasi pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan; 2. Karakteristik dari proses administratif yang dilibatkan; 3. Kesesuaian dengan konten kebijakan; dan 4. Konsekuensi serta hasil dari pelaksanaan kebijakan.
- e. Pandangan Solichin Abdul Wahab mengartikan implementasi sebagai rangkaian langkah yang dilaksanakan oleh individu, pejabat, atau kelompok dalam sektor pemerintah atau swasta, bertujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalahnya, yaitu:

- a. Bagaimana implementasi pelayanan *One Day Service* perizinan praktik tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor?
- b. Apakah terdapat kendala ketika memproses penerbitan izin praktik selama satu hari dalam program *One Day Service*?
- c. Bagaimana langkah yang diambil untuk mengatasinya?

METODE PENELITIAN

Mengacu pada (Sugiyono, 2013), proses pengumpulan informasi merupakan tahap yang paling penting dalam proses penelitian, karena tujuan utamanya adalah memperoleh data. Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data, diantaranya:

- a. Observasi, merupakan aktivitas pengamatan yang dilaksanakan oleh peneliti terhadap situasi permasalahan yang sedang berlangsung.
- b. Wawancara, merupakan kegiatan memberikan pertanyaan kepada narasumber sesuai kebutuhan data peneliti.
- c. Dokumentasi, merupakan kegiatan mengambil gambar di tempat yang diteliti sesuai kebutuhan data.
- d. Studi pustaka, merupakan kegiatan pengambilan data dari buku, peraturan dan sumber internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Kepala Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Operasional (PPO) I, Ibu Dian Komala, S.E., M.M., ODS merupakan kependekan dari *One Day Service*, yang artinya adalah pelayanan yang diselesaikan dalam waktu satu hari. ODS dilaksanakan sejak tahun 2016 berdasarkan beberapa peraturan, antara lain:

- a. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- b. Lembar Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2016 Nomor 12 dan Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Nomor 96 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016.
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 6 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023.
- d. Peraturan Bupati Bogor Nomor 18 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal.
- e. Peraturan Bupati Nomor 72 yang diubah menjadi Peraturan Bupati Nomor 51 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan kepada DPMPTSP.
- f. Peraturan Bupati Bogor Nomor 82 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan Belanja Tahunan Anggaran 2023.
- g. Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor Nomor 22 tanggal 30 Desember tahun 2022.

Tindak lanjut dari peraturan-peraturan tersebut adalah untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan ODS program penanaman modal pada bidang pelayanan perizinan operasional sesuai dengan DPA tahun 2023.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Operasional (PPO) I, Ibu Dian Komala, S.E., M.M., mengenai bagaimana implementasi pelayanan *One Day Service* perizinan praktik tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Bogor dijelaskan bahwa ODS merupakan kependekan dari *One Day Service*, yang artinya adalah pelayanan yang diselesaikan dalam waktu satu hari. Proses satu hari selesai dimulai dari jam 8 pagi untuk pendaftaran dan ditutup pada jam 12 siang. Izin akan diterbitkan pada pukul 15.00. Dengan kata lain, pemohon yang mengajukan izin akan mendapatkan keputusan izin pada hari yang sama serta izinnya akan diterbitkan pada hari yang sama pula. Pelayanan ini khususnya berkaitan dengan izin-izin yang terkait dengan praktik tenaga kesehatan. Terdapat 10 jenis layanan yang DPMPTSP Kabupaten Bogor berikan untuk dilaksanakan dalam ODS ini.

- a. Surat izin praktik bidan diberikan khusus bagi bidan yang berpraktik di fasilitas kesehatan, bukan bidan mandiri, karena harus melalui BAP atau visitasi tim ke lapangan.
- b. Surat izin praktik perawat juga diberikan di fasilitas kesehatan. Untuk perawat yang berpraktik mandiri, tidak dimasukkan ke dalam ODS, tapi masuk ke dalam permohonan izin yang reguler.
- c. Surat izin tenaga teknis kefarmasian atau SIPTTK.
- d. Surat izin ahli teknologi laboratorium medik atau SIPATLM.
- e. Surat izin praktik dokter atau SIPD. Dokter ini pun sama seperti bidan dan perawat, ada yang mandiri dan ada yang berpraktik di fasilitas kesehatan. Yang dilayani di ODS adalah dokter yang berpraktik di fasilitas kesehatan.
- f. Surat izin praktik ahli gizi atau SIPAG.
- g. Surat izin praktik apoteker atau SIPA.
- h. Surat izin praktik fisioterapi atau SIPF.
- i. Surat izin praktik rekam medis atau SIPRM.
- j. Surat izin praktik radiografer atau SIPRG.

ODS dilaksanakan setiap hari Rabu untuk menangani jumlah pemohon yang sangat banyak dari Kabupaten Bogor yang mengajukan penerbitan surat izin praktik tenaga kesehatan. Berikut merupakan data ODS selama satu bulan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di DPMPTSP Kabupaten Bogor:

Data One Day Service

No	Hari, tanggal	Jumlah pemohon	Keterangan
1	Rabu, 05 Juli 2022	50	
2	Rabu, 12 Juli 2023	38	
3	Rabu, 19 Juli 2023	-	Libur Muharam
4	Rabu, 26 Juli 2023	34	
5	Rabu, 02 Agustus 2023	-	Pergantian Plt.

sumber: KKL, 2023

Selama pelaksanaan ODS, terdapat beberapa permasalahan yang jarang terjadi, tetapi masih ada beberapa kasus yang timbul karena waktunya yang sangat singkat. Adakalanya, jumlah pemohon dan permohonan masih cukup banyak, namun

DPMPTSP Kabupaten Bogor harus membatasi setiap jenis izin atau SIP dengan kuota maksimal 15 permohonan. Hal ini dilakukan karena DPMPTSP Kabupaten Bogor harus mempertimbangkan keterbatasan waktu yang tersedia. Kendala yang sering dikeluhkan oleh pemohon adalah keinginan untuk menambah kuota permohonan, namun DPMPTSP Kabupaten Bogor harus memahami keterbatasan waktu yang ada. Selain itu, terkadang terjadi kesalahan karena waktu yang singkat dan jumlah pelayanan yang banyak, sementara jumlah personel yang tersedia terbatas. Beberapa kesalahan seperti salah nama atau alamat sering terjadi, sehingga dokumen harus ditarik kembali, SK (Surat Keputusan) harus direvisi, dan proses ini memakan waktu tambahan.

Efek dari penerapan ODS memang sangat signifikan, terutama bagi pemohon, khususnya dalam mengurus SIP tenaga kesehatan sesuai dengan 10 layanan yang tersedia. Pelayanan ODS sangat membantu mereka, terutama dalam situasi mendesak ketika pemohon lupa atau menghadapi kesibukan, dan terkadang mengabaikan peringatan yang telah diberikan bahwa SIP harus diperbarui tiga bulan sebelum masa berlakunya habis. Hal ini seharusnya sudah diurus sebelum waktu yang berdekatan dengan keberlakuan izin, tetapi terkadang karena kesibukan atau lupa, pemohon baru sadar bahwa masa berlaku tinggal dua hari atau bahkan akan habis. Jika mereka menggunakan proses reguler, waktu yang diperlukan adalah 5 hari, namun dengan ODS, mereka dapat mengatasi masalah waktu yang terbatas ini dan mengajukan permohonan dengan lebih cepat.

Di samping itu, alur perizinan yang saya perhatikan ketika melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di DPMPTSP Kabupaten Bogor, diantaranya:

- a. Pemohon membuat akun OPTIMIS lalu mengisi data pemohon, data perusahaan, meng-*upload* dokumen persyaratan dan mengajukan izin.
- b. Petugas verifikasi melakukan pengecekan kelengkapan dan kebenaran dokumen persyaratan permohonan kemudian menentukan apakah permohonan tersebut dapat diproses lebih lanjut atau ditolak.

- c. Petugas pelayanan memproses dan mengkaji permohonan apakah dapat disetujui atau ditolak, pencatatan draft SK dilakukan oleh petugas *back office*.
- d. Kasi penerbitan melakukan pengecekan ulang baik itu kelengkapan persyaratan ataupun format OK yang sudah di draft oleh petugas *back office*.
- e. Kepala bidang melakukan pengecekan ulang kembali terhadap kelengkapan persyaratan ataupun format SK yang sudah di draft oleh petugas *back office* dan kasi penerbitan.
- f. Sekretaris dinas juga melakukan pengecekan ulang kembali terhadap kelengkapan persyaratan ataupun format SK yang sudah di draft oleh petugas *back office*, kasi penerbitan, dan kepala bidang.
- g. Petugas persiapan melakukan pengecekan terhadap SK yang sudah ditandatangani secara digital baik itu nomor SK, tanggal SK, ataupun atribut-atribut SK lainnya.
- h. Petugas penyerahan menyerahkan izin yang sudah di check oleh petugas penerbitan kepada pemohon.
- i. Petugas arsip bertugas untuk menata permohonan perizinan yang sudah di ambil oleh pemohon dengan memberikan nomor box, rak, dan stempel kepada permohonan perizinan yang diserahkan ke arsip.

KESIMPULAN

- a. Implementasi pelayanan *One Day Service* (ODS) untuk perizinan praktik tenaga kesehatan di DPMPTSP Kabupaten Bogor telah memberikan dampak yang signifikan. ODS merupakan pelayanan yang diselesaikan dalam waktu satu hari, dimulai dari pendaftaran pada pukul 08.00 – 12.00 dan penerbitan izin pada pukul 15.00. Layanan ini khususnya berlaku untuk 10 jenis izin terkait praktik tenaga kesehatan, yaitu SIP Bidan Faskes, SIP Perawat Faskes, SIP Tenaga Teknis Kefarmasian, SIP Ahli Teknologi Lab Medik, SIP Dokter, SIP Ahli Gizi, SIP Apoteker, SIP Fisioterapis, SIP Rekam Medik, dan SIP Radiografer. Alur perizinan

yang diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Bogor melibatkan beberapa tahapan, diantaranya pengajuan pemohon, petugas verifikasi, petugas pelayanan, kasi penerbitan, kabid perizinan, sekretaris dinas, kepala dinas, petugas persiapan, dan petugas penyerahan. Untuk pengambilan, pemohon harus datang langsung ke *front office* DPMPTSP lalu menyerahkan berkas persyaratan dan menandatangani buku tanda terima, sedangkan perizinan dapat dicetak secara mandiri di *website* OPTIMIS.

- b. Meskipun ODS memberikan keuntungan bagi pemohon dalam mendapatkan keputusan izin dengan cepat, terdapat beberapa permasalahan yang muncul karena keterbatasan waktu dan jumlah pemohon. Namun, efek dari penerapan ODS sangat positif bagi pemohon karena dapat membantu mengatasi situasi mendesak dan mengurus SIP tenaga kesehatan dengan lebih cepat.
- c. Beberapa kesalahan seperti salah nama atau alamat sering terjadi, sehingga dokumen harus ditarik kembali, SK (Surat Keputusan) harus direvisi, dan proses ini memakan waktu tambahan.

Setelah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di DPMPTSP Kabupaten Bogor, khususnya di Bidang Pelayanan Perizinan Operasional (PPO) yang memiliki program *One Day Service*, saya menyarankan beberapa hal terkait implementasi pelayanan tersebut, yaitu:

- a. Menambah jumlah personel di setiap tim yang terlibat dalam satu jenis pelayanan ODS yang sebelumnya 2-3 orang menjadi 5 orang agar lebih efisien dalam menghadapi jumlah pemohon yang cukup banyak.
- b. Mengoptimalkan proses verifikasi dan pengecekan dokumen untuk meminimalkan kesalahan data pemohon.
- c. Memberikan sosialisasi kepada pemohon terkait prosedur ODS dan batasan kuota permohonan agar pemohon dapat memahami keterbatasan waktu yang ada.
- d. Menyesuaikan kuota maksimal permohonan agar lebih efektif.

REFERENSI

- Lembar Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2016 Nomor 12 dan Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Nomor 96 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016.
- Peraturan Bupati Bogor Nomor 18 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal.
- Peraturan Bupati Bogor Nomor 82 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan Belanja Tahunan Anggaran 2023.
- Peraturan Bupati Bogor Nomor 100 Tahun 2020 yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Bupati Nomor 72 yang diubah menjadi Peraturan Bupati Nomor 51 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan kepada DPMPTSP.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor Nomor 22 tanggal 30 Desember tahun 2022.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 6 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tresiana, N., & Duadji, N. (2019). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Bandarlampung: Graha Ilmu.