

PENGGUNAAN GOOGLE FORM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERMOHONAN SURAT PENGESAHAN DOKUMEN DAN SURAT KETERANGAN BERPRAKTIK TENAGA KESEHATAN KOTA BANDUNG DI MASA ENDEMIK COVID-19 TAHUN 2022

1Mega Juwita Agustina
2 Neneng Yani Yuningsih
3Jovanscha Qisty Adinda FA

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

³Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

E-mail Koresponden:
mega19003@mail.unpad.ac.id
neneng
jovanscha@unpad.ac.id

Abstract

Since the covid-19 pandemic hit the world, the government has issued policies to limit public activities. Public service is an aspect of life that cannot be stopped and its quality must be maintained. So during the covid-19 endemic period where all community activities are restricted, the Health Insurance, Financing and Regulation Section of the Bandung City Health Office strives to continue to provide quality services in the midst of the covid-19 pandemic and endemic. The quality service is carried out by optimizing google form media for requests for Document Approval Letters and Certificates for Bandung City health workers. The components used to measure the quality of service standards as stated in the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009. This research uses qualitative research methods by collecting primary and secondary data. Primary data was obtained through interviews with resource persons, while secondary data was obtained through online literature studies and documentation during observation. In the data collection process, researchers used literature studies and field studies which included interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that the use of google form in maintaining and improving service quality seen from external and internal factors is quite optimal because it greatly facilitates the community in applying for letters. However, from these conveniences and advantages, there are threats and shortcomings that need to be addressed.

Keywords: Covid-19, Google form, Public Service Quality, Employee

Abstrak

Sejak pandemi covid-19 melanda dunia, pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk pembatasan kegiatan masyarakat. Pelayanan publik merupakan aspek kehidupan yang tidak bisa dihentikan

dan kualitasnya harus dijaga. Maka di masa endemik covid-19 yang segala kegiatan masyarakat dibatasi, Seksi Jaminan, Pembiayaan, dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung berupaya untuk tetap menjalankan pelayanan yang berkualitas di tengah masa pandemi dan endemik covid-19. Adapun pelayanan berkualitas tersebut dilakukan dengan mengoptimalkan media google form untuk permohonan Surat Pengesaha Dokumen dan Surat Keterangan bagi tenaga kesehatan Kota Bandung. Komponen yang digunakan untuk mengukur kualitas standar pelayanan sebagaimana tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara terhadap narasumber, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur online serta dokumentasi selama observasi. Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan studi pustaka dan studi lapangan yang meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan goole form dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari faktor eksternal dan internal sudah cukup optimal karena sangat mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan surat. Namun dari kemudahan dan kelebihan tersebut, terdapat ancaman dan kekurangan yang perlu dibenahi.

Kata Kunci : Covid-19, Google form, Kualitas Pelayanan Publik, Pegawai

Latar Belakang

Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Teurai dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam era globalisasi yang terus berkembang, setiap organisasi dituntut untuk mampu mengembangkan serta meningkatkan kinerja para pegawai dengan menyusun sebuah program kerja. Manusia sebagai penggerak atau pelaksana organisasi merupakan faktor utama, karena eksistensi organisasi tersebut bergantung kepada pegawai-pegawai yang terlibat dibelakangnya. Untuk dapat mencapai tujuan suatu organisasi maka diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut juga berlaku pada organisasi penyelenggara pelayanan di bidang kesehatan. Sangat penting meningkatkan pelayanan kesehatan karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang keberadaannya sangat diperlukan oleh masyarakat, terutama di tengah kondisi pandemi ini. Setiap warga negara Indonesia

berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau. Kondisi itu hanya akan terpenuhi apabila ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan terjangkau dari segi biaya, ruang, maupun waktu.

Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) atau unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kesehatan. Dinas Kesehatan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kesehatan Kota Bandung mempunyai fungsi sebagai lembaga yang melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan serta membantu melaksanakan tugas teknis operasional di bidang kesehatan yang meliputi pengembangan dan pembinaan pelayanan kesehatan, pencegahan pemberantasan penyakit menular dan penyehatan lingkungan, kesehatan keluarga, pelayanan kefarmasian dan pengawasan makanan dan minuman serta pembinaan program berdasarkan kebijakan walikota bandung.

Dinas Kesehatan mempunyai susunan organisasi beserta tugas dan fungsinya masing-masing. Salah satu susunan organisasi tersebut ada Seksi Sumber Daya Kesehatan, yang salah satunya membawahi Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan. Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan dipimpin oleh seorang kepala seksi dengan tugas

pokok melaksanakan sebagian tugas di Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan lingkup jaminan, pembiayaan dan regulasi kesehatan. Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung yaitu menerbitkan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan untuk tenaga kesehatan seKota Bandung. Maka dari itu, target dari program bidang Jaminan, Pembiayaan, dan Regulasi Kesehatan adalah menyelesaikan proses permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan untuk tenaga kesehatan se-Kota Bandung.

Sejak pandemi melanda Indonesia pada awal tahun 2020 menyebabkan perubahan yang sangat signifikan di berbagai aspek kehidupan, terutama di aspek kesehatan. Pemerintah membuat beberapa kebijakan untuk mencegah virus Covid-19 tidak terus menyebar secara luas. Pemerintah menetapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan antar individu menjadi sulit berkomunikasi serta sangat menghambat segala aktivitas yang seharusnya dilakukan secara tatap muka. Namun di tengah kondisi dimana pemerintah membuat beberapa kebijakan yang membatasi pertemuan tatap muka, pelayanan publik yang dilayani oleh pemerintah harus tetap berjalan secara optimal. Masuk masa transisi dari pandemi menjadi endemik, Dinas Kesehatan Kota Bandung yang membawahi Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan mengeluarkan

kebijakan baru yaitu kebijakan perizinan online melalui Google Form yang diberlakukan sejak Oktober 2021. Kebijakan tersebut bertujuan untuk mempermudah pelayanan perizinan di masa pandemi yang mengharuskan membatasi interaksi dan menghindari kerumunan serta menjaga jarak fisik satu dengan yang lain.

a) Surat Pengesahan Dokumen Online Tenaga Kesehatan, dicantumkan bahwa estimasi penerbitan Surat Pengesahan Dokumen yaitu tujuh hari kerja. Namun pembuatan Surat Pengesahan Dokumen seringkali melebihi dari batas waktu yang ditentukan.

b) Sering terjadi miskomunikasi. Surat Pengesahan Dokumen yang sudah diterbitkan oleh seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung akan di update pada link SPD terbit. Namun seringkali beberapa pegawai lupa untuk mengupdate link tersebut. Sehingga menyebabkan pemohon menunggu lebih lama.

c) Terjadi kesalahan dalam pengetikan. Karena salah satu huruf pun, surat harus diproses ulang karena berpengaruh pada riwayat rekam medis. Untuk Surat Keterangan, tidak bisa diproses di hari itu juga. Karena Surat Keterangan di tanda tangani manual oleh Kepala Dinas. Harus kembali pada prosedur awal, yaitu surat harus di periksa oleh Kepala Seksi, lalu Kepala Bidang dan Sekretaris Dinas, lalu yang terakhir Kepala Dinas untuk ditanda tangani.

Dari beberapa ulasan masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh seksi Jaminan, Pembiayaan, dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung, terlihat bahwa pelayanan publik yang efisien dan efektif belum terwujud. Tuntutan masyarakat menjadi fokus utama ditengah banyaknya beban kerja yang dilakukan oleh para pegawai Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan. Masyarakat terus mendambakan pelayanan yang cepat sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan mereka dalam waktu yang relatif singkat. Untuk mengatasi kondisi pelayanan yang kurang baik, maka perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan secara bertahap dengan mempertimbangkan identifikasi SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengevaluasi pelayanan permohonan SPD dan Surat Keterangan Sudah/Tidak Berpraktik tenaga kesehatan melalui link google form yang diselenggarakan oleh seksi Jaminan, Pembiayaan, dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung.

Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan google form untuk permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan Sudah/Tidak Berpraktik tenaga kesehatan Kota Bandung penulis mengacu kepada regulasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik yang meliputi 14 komponen, yakni: Dasar

Hukum, Persyaratan, Mekanisme dan Prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internal, Pengaduan dan saran, Jumlah pelaksana, Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan dan Evaluasi kinerja pelaksana.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana efektivitas penggunaan google form dalam permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan Sudah/Tidak Berpraktik tenaga kesehatan Kota Bandung di masa endemik covid-19 tahun 2022 serta menjelaskan upaya alternatif yang dapat dilakukan dengan menggunakan identifikasi SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman).

Metode

Penelitian ini disajikan melalui metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan harapan dapat memperoleh informasi terkait pelaksanaan penggunaan google form untuk permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan Sudah/Tidak Berpraktik tenaga kesehatan Kota Bandung di masa endemik covid-19 dengan memberikan peluang yang seluas-luasnya kepada informan dalam mengungkapkan pendapat, kritik dan

sarannya tanpa batasan. Kemudian didukung oleh beberapa metode yang mempermudah mengumpulkan data, yakni studi lapangan yang meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi serta studi kepustakaan yakni teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan literatur yang bersumber dari jurnal, laporan penelitian atau referensi lainnya yang berkaitan dengan topik. Adapun teknik analisis data yang digunakan peneliti agar hasil dapat dipastikan tanpa adanya kekurangan dalam penyajian yakni menggunakan teknik reduksi data yang merupakan kegiatan merangkum hal-hal penting yang sesuai dengan topik serta teknik penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan:

Kualitas Penggunaan Google form Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Permohonan SPD dan Suket Tenaga Kesehatan Kota Bandung Pada Masa Endemik Covid-19

Pada bagian ini, penulis akan memaparkan hasil kajian lapangan yang telah dilakukan mengenai Penggunaan Google Form Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan Tenaga Kesehatan Kota Bandung di Masa Endemik Covid-19 Tahun 2022. Tujuan dari kajian lapangan ini yakni untuk mendeskripsikan topik terkait secara mendalam.

Penulis menyajikan penelitian ini dalam bentuk analisis deskriptif kualitatif. Dimana informasi yang disajikan pada bagian ini yakni hasil pengolahan data diperoleh secara langsung dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa informan yang berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan serta

pengumpulan informasi melalui dokumentasi sebagai pelengkap bukti data yang akurat.

Kualitas pelayanan merupakan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau referensi untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat, sehingga aparat penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan penilaian kualitas pelayanannya. Untuk merealisasikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur maka penelitian ini mengacu kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik. Pedoman tersebut berfungsi sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan dan pengguna pelayanan dalam memenuhi serta memperoleh hak atas kebutuhan dasarnya. Dengan adanya tolak ukur pelayanan yang dimaksud dalam Undang-Undang tersebut diharapkan dapat mendorong Dinas kesehatan Kota Bandung untuk dapat mengoptimalkan kualitas pelayanannya.

Terdapat beberapa komponen yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana seluruh komponen yang tercantum wajib diterapkan dalam proses pelayanan. Berikut penjelasan lebih lanjut secara mendalam tentang Kualitas Penggunaan Google Form Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Permohonan SPD dan Suket Tenaga kesehatan Kota Bandung di Masa Endemik Covid-19 dengan mengacu kepada indikator-indikator standar pelayanan yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009:

1. Dasar Hukum

Komponen pertama yaitu dasar hukum. Hukum menurut Bellefroid dalam buku yang berjudul "Pengantar Hukum Indonesia" karangan Sugiarto ialah peraturan yang

berlaku di suatu lingkungan masyarakat yang bertujuan untuk mengatur tata tertib dan didasarkan atas kekuasaan yang ada dalam masyarakat itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung, kebijakan penggunaan google form itu sendiri tidak ada dasar hukumnya. Kebijakan penggunaan google form ini dilaksanakan pada kondisi darurat, yaitu karena adanya pandemi Covid-19. Penerapan penggunaan google form tersebut merupakan hasil dari rapat tingkat dinas yang tidak dituangkan dalam bentuk surat keja atau surat keputusan. Kebijakan tersebut juga dilaksanakan karena adanya pembatasan interaksi atau kerumunan, dimana segala aktifitas dilakukan secara daring demi mencegah penularan virus covid-19. Sedangkan pelayanan publik tidak mungkin dilakukan secara daring jika tidak difasilitasi medianya. Maka dari itu, Dinas Kesehatan Kota Bandung menginisiasikan untuk memfasilitasi pelayanan permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan Berpraktik tenaga kesehatan Kota Bandung dengan menggunakan google form di masa pandemi Covid-19 agar proses pelayanan publik dapat tetap berjalan.

2. Persyaratan

Persyaratan menjadi komponen standar pelayanan publik kedua yang harus diperhatikan. Informasi mengenai persyaratan yang harus disiapkan oleh pengguna layanan harus jelas dan logis. Syarat dan ketentuan tentu berbeda di setiap produk layanan, bahkan setiap instansi penyelenggara pelayanan publik pun berbeda. Hal tersebut tergantung pada kebutuhannya. Persyaratan harus disusun agar tidak mempersulit pengguna layanan

namun tetap memperhatikan dasar hukum yang berlaku. Persyaratan minimal yang dapat ditetapkan dan harus dipenuhi oleh penerima layanan sekurang-kurangnya meliputi isian daftar diri dari masyarakat dan dokumen pendukung isian daftar diri dari masyarakat.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis ialah informasi terkait persyaratan dan ketentuan produk pelayanan telah dipublikasikan secara jelas dan sederhana oleh Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kota Bandung. Kepala Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan menuturkan bahwa semua ketentuan dan persyaratan di setiap produk pelayanan sebenarnya sudah dipublikasikan secara detail. Namun tetap saja seringkali pemohon tidak baca atau tidak paham. Seperti ketentuan pengambilan SPD yang diwakilkan, seringkali pemohon tidak tahu bahwa harus memakai surat kuasa bermaterai Rp.10.000,-. Padahal sudah tertera jelas ketika mereka mengajukan permohonan. Hal tersebut membuat pemohon datang berulang kali ke Dinas Kesehatan Kota Bandung.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Komponen ini merupakan salah satu komponen yang kerap kali ditanyakan oleh pengguna layanan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dijelaskan bahwa prosedur ialah tata cara atau ketentuan pelayanan yang dibakukan oleh penyelenggara pelayanan bagi penerima pelayanan. Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan standar pelayanan yang harus dibakukan/ditetapkan secara tegas untuk mengantisipasi terjadinya permasalahan

dikemudian hari. Prosedur untuk mendapatkan pelayanan harus dibuat secara jelas, sederhana dan tidak berbelit agar penerima pelayanan dapat memahaminya dengan mudah.

Setelah penulis melakukan observasi dan wawancara, hasil yang didapat mengenai alur permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan itu sendiri sudah terpampang jelas dan detail di depan unit pelayanan. Semua informasi terkait pelayanan sudah dipublikasikan. Untuk langkah awal yang harus dilakukan oleh pemohon ialah membuka link tinyurl.com/FORMULIR-KESEHATAN untuk pengambilan formulir. Lalu sesuaikan dengan jenis pelayanan yang pemohon butuhkan.

Selain melakukan observasi mengenai alur dan prosedur permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan Tenaga Kesehatan Kota Bandung, penulis juga melakukan wawancara terhadap masyarakat mengenai kemudahan alur dan prosedur tersebut. Informan pertama mengatakan bahwa: “alur dan prosedur yang tertera di link sangat mudah dipahami. Kalau dulu sebelum pakai sistem link begini saya kurang tahu sih prosedurnya bagaimana, karena dulu yang urusannya pihak kampus. Kalau sekarang saya harus urus sendiri gini, mempermudah sih pakai sistem link ini.”

Pernyataan tersebut juga selaras dengan pendapat kedua informan lainnya. Sedangkan hasil wawancara terhadap salah satu pegawai ASN Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung mengatakan bahwa pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital/online pada satu sisi sangat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, namun di sisi lain untuk masyarakat lanjut usia tidak.

Kelompok lanjut usia merupakan individu yang terbatas dalam penguasaan teknologi digital.

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Komponen standar pelayanan selanjutnya yang harus diperhatikan ialah jangka waktu penyelesaian. Kepastian waktu juga hal yang penting yang harus diketahui oleh pengguna layanan karena aspek ini berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat. Melalui kejelasan waktu, pengguna dapat senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menungguing penyelesaian produk pelayanan. Semakin cepat permohonan pelayanan diselesaikan, maka kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara otomatis meningkat.

Hasil dari wawancara dengan masyarakat ialah: “menurut saya tenggat waktu yang diberikan itu tidak sesuai. Ini saya sudah hampir satu bulan baru bisa diambil. Saya follow up ke call center yang tercantum juga berkali-kali tidak ada jawaban atau disuruh menunggu tapi jawabannya tidak pasti.”

Selain melakukan wawancara dan observasi terhadap masyarakat, penulis juga melakukan survey terhadap pegawai ASN Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung. Informasi yang didapatkan oleh penulis dari sudut pandang pegawai sebagai berikut: “Tenggat waktu ya tergantung dari banyaknya pemohon. Kalau pemohonnya sedikit, itu di prosesnya cepet, kurang dari tujuh hari. Kalau pemohonnya banyak mungkin lebih dari tujuh hari kerja. Pemohon dalam sebulan itu relatif banyak, dan yang paling banyak itu pemohon tenaga kesehatan perawat.”

Faktor yang membuat jumlah pemohon kian membanyak ialah karena di tahun 2022, link yang digunakan untuk mengajukan

permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan tenaga kesehatan dapat diakses setiap hari dan tidak ada batasan jam. Maka dari itu pemohon bisa melakukan pengajuan di jam berapapun, termasuk bukan dalam jam kerja. Hal tersebut juga yang menjadi faktor terhambatnya penyelesaian pelayanan dari tenggat waktu yang dijanjikan, karena para pegawai kewalahan.

5. Biaya/Tarif

Biaya merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan setekah memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besaran nominalnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan penerima layanan. Komponen biaya/tarif ini juga acapkali menimbulkan masalah terkait ketidakjelasan informasi biaya. Informasi biaya ini harus jelas nominalnya, bahkan jika pelayanan tersebut diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara pelayanan tetap harus memampang kata “GRATIS”, baik di unit pelayanannya maupun pada website-nya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, komponen standar pelayanan publik tersebut telah diimplementasikan dengan baik oleh Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan. Untuk segala jenis layanan yang disediakan oleh Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Kota Bandung itu gratis karena perizinan dan rekomendasi kesehatan dalam institusi memang tidak ada biaya apapun.

6. Produk Pelayanan

Komponen standar pelayanan selanjutnya adalah produk pelayanan, dimana informasi terkait produk layanan yang tersedia dapat diketahui oleh para pengguna pelayanan penyelenggara pelayanan harus mempublikasikan macam-macam produk

pelayanan baik di unit pelayanan maupun pada website resmi instansi. Melalui publikasi tersebut akan memudahkan terciptanya keberlangsungan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dan senantiasa terjaga.

Informasi daftar produk layanan perizinan yang disediakan oleh Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan dipublikasikan melalui Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung menggunakan media Instagram. Selain itu, informasi terkait daftar produk pelayanan juga dapat dilihat pada hotline whatsapp Seksi JPRK, atau juga dapat dilihat di papan informasi yang disediakan didepan unit pelayanan JPRK.

Kepala Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan juga menerangkan bahwa layanan konsultasi terkait apotek dan kefarmasian itu merupakan permintaan dari pemohon. dikarenakan banyaknya pemohon yang ingin mendapatkan penjelasan lebih lanjut, maka Seksi JPRK menyediakan layanan konsultasi namun dibatasi, seperti untuk konsultasi terkait apotek dijadwalkan pada hari Rabu dan untuk konsultasi terkait klinik dijadwalkan pada hari Senin.

7. Sarana, Prasarana atau Fasilitas
Komponen berikutnya dari standar pelayanan publik ialah sarana dan prasarana atau fasilitas. Menurut Moenir (2006) sarana ialah seluruh jenis peralatan yang berguna sebagai alat utama untuk mencapai tujuan (misal: toilet, tempat sampah, dan lain sebagainya). Sedangkan prasarana atau fasilitas yang dikemukakan oleh Arianto (2008) mempunyai arti segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar proses pelaksanaan suatu usaha, dapat berupa uang maupun benda. Instansi penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi standar penyediaan sarana dan prasaran pelayanan yang memadai,

dimana hal tersebut menjadi tolak ukur dan menunjang keberhasilan dalam pemberian layanan.

Hasil dari wawancara penulis ialah mereka membutuhkan nomor antrean untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut dijelaskan oleh informan 1 yang menyatakan bahwa: “untuk pelayanan fasilitas kalau kata saya kurang sih ya. Tadi saja saya tidak diberi nomor antrian untuk mengambil Surat Pengesahan Dokumen, hanya disuruh nunggu saja tidak tahu berapa lama. Mungkin karena kebiasaan kerja di rumah sakit di kasih nomor antrean kali ya.”

Sedangkan hasil informasi yang sudah dikumpulkan penulis melalui wawancara dengan pegawai bahwa sarana dan prasarana atau fasilitas Dinas Kesehatan Kota Bandung khususnya untuk Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan belum cukup memadai. Hal tersebut dijelaskan oleh salah satu pegawai, yaitu sebagai berikut: “satu perangkat, kita itu masih ada yang menggunakan laptop pribadi karena perangkat disini kurang. Jadi kita mau tidak mau kita menggunakan fasilitas pribadi agar semua proses kerja ini bisa berjalan efektif dan efisien. Terkadang juga kita memakai kuota pribadi jika internet gangguan. Kemudian juga printer itu sangat kurang. Hanya ada empat, sementara kalau ingin proses pelayanan lebih cepat itu satu orang satu.”

8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi menurut Boyatzis dalam Armstrong dan Murlis (1999) ialah kapabilitas yang dimiliki oleh pegawai untuk memenuhi kualifikasi kerja baik untuk masa kini dan masa depan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kota Bandung menjelaskan

bahwa: “pegawai diajari dulu, tidak mungkin bisa langsung pegang. Pasti didampingi dulu. Yang pertama ya belajar regulasinya. Seperti OSS, kami juga kan sebagai verifikator OSS tidak ada pelatihan khusus OSS. Komputer juga sama tidak ada pelatihan khusus dari dinas atau pusatnya.”

Jadi penerapan kompetensi pegawai dalam Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung sesuai dengan hasil wawancara penulis ialah tidak adanya pelatihan secara khusus atau terstruktur seperti diklat. Semua pegawai diajarkan secara melakukan sambil belajar (learning by doing).

9. Pengawasan Internal

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, penyedia pelayanan harus terus mengupayakan peningkatan kualitas dalam pemberian layanan agar aneka hak dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. Maka dari itu, sangat diperlukan adanya upaya untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, salah satunya ialah dengan melakukan pengawasan internal.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung, kepala Seksi melakukan pengawasan tim internalnya dengan cara melihat bukti fisik yang di print oleh pegawai. Selain itu, pengawasan internal bisa juga dilakukan dengan melakukan rapat rutin. Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan mengagendakan rapat rutin setiap tiga bulan sekali. Harapannya bisa melaksanakan rapat perbulan, tetapi tidak memungkinkan karena pekerjaan yang begitu banyak dan jadwal visitasi tiap pegawai yang berbeda-beda setiap harinya.

10. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Suatu organisasi sebagai unit penyelenggara pelayanan wajib membuat serta menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan. Pengaduan, saran dan masukan dapat dibuat dalam bentuk-bentuk yang banyak digunakan, seperti: menyediakan kotak suara, sms, portal pengaduan dalam website, atau penyediaan petugas penerima pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, bahwa Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan sejauh ini terkoneksi dengan humas Dinas Kesehatan. Jadi, untuk melakukan pengaduan dan saran masyarakat dapat menghubungi lewat humas Dinas Kesehatan Kota Bandung. Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung menggunakan media instagram untuk mempublikasikan informasi-informasi penting terkait pelayanan di Dinas

Kesehatan. Namun ada beberapa masyarakat yang kurang mengetahui atau kurang memahami karena memang tidak ada tulisan tertera terkait wadah pengaduan dan saran itu sendiri.

11. Jumlah Pelaksana

Komponen berikutnya ialah jumlah pelaksana, yakni tersedianya pelaksana atau penyelenggara pelayanan yang sesuai dengan beban kerja. Jumlah pelaksana yang menyelenggarakan pelayanan harus sesuai dengan pembagian atau uraian tugasnya. Untuk saat ini jumlah pelaksana pelayanan Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan dengan beban kerja belum seimbang.

Kepala Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan juga menjelaskan bahwa mereka sudah membuat nota dinas sudah dari

tahun 2022 untuk pengajuan penambahan pegawai, namun dalam instansi dinas memang tidak mudah untuk menambah tenaga kerja. Namun, semua seksi juga merasa kekurangan sumber daya manusia sedangkan recruitment pegawai baru juga dibatasi.

12. Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan

Unit penyelenggara pelayanan wajib memenuhi ketentuan atau kaidah atas proses pelaksanaan layanan publik yang mencakup waktu dan ketepatan layanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dibakukan. Dalam melaksanakan hal tersebut, penyelenggara pelayanan menetapkan kode etik dan/atau tata tertib dalam pelayanan publik.

Kepala Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan menjelaskan bahwa gambar dibawah ini merupakan jaminan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Dimana pada saat masyarakat mengajukan permohonan, keterangan-keterangan yang tersirat pada gambar diatas merupakan informasi terkait pelayanan yang dipilih seperti apa saja yang harus di upload, berkas apa saja yang harus diserahkan, prosesnya berapa lama, link untuk melihat permohonan yang sudah diverifikasi pun sudah tercantum. **Simpulan**

Ini adalah bagian terakhir yang berisi simpulan, batasan, dan rekomendasi. Simpulan tersebut merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan penemuan penelitian. Kesimpulan tidak berisi pengulangan hasil dan pembahasan, melainkan ringkasan dari hasil penelitian seperti yang penulis harapkan dalam tujuan penelitian atau hipotesis/proposisi. Batasan

penelitian dan rekomendasi mengandung kekurangan dalam penelitian dan saran yang terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut.

Gambar 1 Jaminan Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan



(Sumber: <https://tinyurl.com/daftarspd>)

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, dan Risiko Keraguan

Berdasarkan penjelasan Kepala Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan pada saat wawancara, Surat Pengesahan Dokumen merupakan bukti bahwa pemohon sudah menyerahkan STR (Surat Tanda Registrasi) tenaga kesehatan. Kemudian Surat Pengesahan Dokumen itu nantinya menjadi SIP (Surat Izin Praktik) yang diterbitkan oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Beliau juga menjelaskan bahwa ketika seorang tenaga kesehatan berhenti berpraktik di suatu tempat atau semisal ingin pindah praktik ke tempat lain, Surat Tanda Registrasi yang sudah diserahkan ke Dinas Kesehatan Kota Bandung terjamin dapat dikembalikan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Untuk mencabut surat izin berpraktik, pemohon harus menyerahkan Surat Izin Praktik asli yang sudah diterbitkan oleh DPMPTSP agar dapat dikembalikan Surat Tanda registernya.

Jadi, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, dan Risiko Keraguan bagi dokumen pemohon terjamin keamanannya oleh Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan dengan ketentuan dan syarat yang sudah ditetapkan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Moeheriono dalam Abdullah menyebutkan bahwa kinerja atau performance merupakan gambaran terkait pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi suatu organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Hasil dari evaluasi kinerja inilah yang dapat digunakan untuk menentukan atau mengambil langkah-langkah selanjutnya yang dianggap perlu dalam pembinaan dan pengembangan karir pegawai yang bersangkutan. Berdasarkan wawancara penulis, Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung menerapkan kegiatan evaluasi kinerja karyawan secara sistem yaitu menggunakan website Mang Bagja. Kepala Seksi Jaminan, Pembiayaan dan Regulasi Kesehatan menjelaskan bahwa website ini merupakan website pemerintah Kota Bandung, semua SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dipantau melalui ini. Dalam website ini para pegawai harus menginput aktifitas harian dan memasukkan laporan pelaksanaan kegiatan setiap tiga bulan sekali. Website ini dapat diakses pada pagi hari sebelum jam tujuh, dan sore setelah jam kerja, atau mulai dari pukul 16.30 sampai sebelum pukul tujuh pagi. Website ini tidak bisa diakses pada jam kerja. Jadi evaluasi kinerja pegawai di Seksi JPRK ini sudah by sistem.

Identifikasi SWOT dalam Implementasi Penerapan Google Form Dalam Proses Penerbitan SPD dan Surat Keterangan Berpraktik Tenaga Kesehatan Kota Bandung Dalam penelitian ini penulis juga mengidentifikasi SWOT dengan tujuan untuk menganalisis permasalahan dengan membandingkan faktor internal yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan, serta faktor

eksternal yang terdiri dari peluang dan ancaman. Penelitian ini menghendaki adanya survei terkait kekuatan (strengths), kelemahan (weakness), peluang (opportunities) dan ancaman (threats) untuk mencari solusi alternatif dasar yang mungkin dapat menjadi pertimbangan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Kekuatan (Strength)

1. Penggunaan google form untuk permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan Berpraktik tenaga kesehatan memudahkan masyarakat. Didalam link google form juga tersedia informasi lengkap yang dibutuhkan oleh pemohon. Serta dengan waktu yang flexible mereka dapat mengakses pengajuan dari rumah dan tinggal menunggu informasi surat terbit untuk segera diambil.
2. Pegawai dimudahkan pekerjaannya karena waktu mereka lebih banyak diruangan, tidak lagi harus berhadapan dengan masyarakat.
3. Meningkatkan pelayanan permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan Berpraktik tenaga kesehatan Kota Bandung yang efektif, efisien dan mudah.

Kelemahan (Weakness)

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Seksi JPRK untuk menunjang beban kerja.
2. Terbatasnya sarana dan prasarana.
3. Kompetensi pegawai belum optimal walaupun terbilang cukup baik.
4. Ketentuan, standar dan prosedur terkait perizinan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan menggunakan google form belum dibentuk secara regulasi.

Peluang (Opportunity)

1. Dengan diberlakukannya penggunaan google form dalam perizinan Surat

Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan tenaga kesehatan Kota Bandung dapat mengurangi kerumunan masyarakat di masa pandemi dan endemik covid-19.

2. Meningkatkan efektifitas waktu dan tempat pemrosesan perizinan.

Ancaman (Threats)

1. Terjadinya sistem error karena terlalu banyak yang mengakses dan jaringan wifi yang gangguan. Hal tersebut membuat pekerjaan menjadi terhambat sehingga menimbulkan protes dari masyarakat.
2. Kurangnya minat membaca dari masyarakat untuk membaca informasi terkait ketentuan pelayanan.
3. Karena penyimpanan data berbasis internet, dikhawatirkan datanya kena hack.

References:

Buku

- Moenir, A. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Cakra Books.
- Rachmat, & Gunawan, D. (2016). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Setia.

Jurnal

- Lestari, Y., Luh, N., Fil, S., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2015). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota*

Denpasar Tahun 2014). *Citizen Charter*, 1(2), 28623.

Retnawati, H., & Mulyatiningsih, E. (2013). Evaluasi program pendidikan. *Universitas Terbuka*.

Sumber Hukum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.

Acknowledgment (Pengakuan):

Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung serta seluruh informan yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk melakukan proses wawancara dan membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi terkait penerapan google form untuk permohonan Surat Pengesahan Dokumen dan Surat Keterangan Sudah/Tidak Berpraktik tenaga kesehatan Kota Bandung di masa endemik covid-19