

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN PRAKTIK TENAGA  
KESEHATAN MELALUI APLIKASI MAL PELAYANAN PUBLIK DIGITAL  
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS  
PROVINSI JAWA TENGAH**

Zalfa Nurayu Ramadhani

NPP. 32.0482

*Asdaf Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [znurayu@gmail.com](mailto:znurayu@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Asep Hendra, S.E., M.M.

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Digital-based public services are the focus of the government in increasing the effectiveness of services, including in the licensing process for health workers. Banyumas Regency has implemented the Digital Public Service Mall (MPP) Application for the creation of Health Worker Practice Permits (SIP). However, in its implementation, a number of problems were still found, such as technical constraints, limited application features, suboptimal data integration processes, and minimal socialization and training. These problems have an impact on the ineffectiveness of the services provided.

**Purpose:** This study aims to determine the level of effectiveness of SIP creation services through the Digital MPP Application, identify inhibiting factors, and analyze efforts made to overcome these obstacles. **Method:** This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out using an interactive model from Miles and Huberman which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The results of the study indicate that in general, SIP creation services through the Digital MPP Application in Banyumas Regency are quite effective, especially in accelerating the service process and increasing transparency. However, effectiveness is still constrained by limited application features, data input inconsistencies with SOPs, and limited application access that is only available for Android-based devices. **Conclusion:** The conclusion is that the service for making Health Worker Practice Permits through the MPP Digital Application in Banyumas Regency has been running quite effectively. However, this effectiveness is still constrained by technical obstacles, limited features, and lack of socialization. Efforts to improve the system, training, and strengthening data integration are strategic steps to improve the quality of services in the future.

**Keywords:** Effectiveness, Public Service, Practice Permit, MPP Digital Application

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan publik berbasis digital menjadi fokus pemerintah dalam meningkatkan efektivitas layanan, termasuk dalam proses perizinan tenaga kesehatan. Kabupaten Banyumas telah menerapkan Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital untuk pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah permasalahan seperti kendala teknis, keterbatasan fitur aplikasi, proses integrasi data yang belum optimal, serta minimnya sosialisasi dan pelatihan. Permasalahan ini berdampak pada kurang efektifnya pelayanan yang diberikan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan pembuatan SIP melalui Aplikasi MPP Digital, mengidentifikasi faktor penghambatnya, serta menganalisis

upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan pembuatan SIP melalui Aplikasi MPP Digital di Kabupaten Banyumas sudah cukup efektif, terutama dalam mempercepat proses layanan dan meningkatkan transparansi. Namun demikian, efektivitas masih terkendala oleh keterbatasan fitur aplikasi, ketidaksesuaian input data dengan SOP, serta keterbatasan akses aplikasi yang hanya tersedia untuk perangkat berbasis Android. **Kesimpulan:** Kesimpulannya bahwa pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik tenaga kesehatan melalui Aplikasi MPP Digital di Kabupaten Banyumas telah berjalan cukup efektif. Namun, efektivitas tersebut masih terkendala oleh hambatan teknis, keterbatasan fitur, serta kurangnya sosialisasi. Upaya perbaikan sistem, pelatihan, dan penguatan integrasi data menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, Surat Izin Praktik, Aplikasi MPP Digital

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas. Menurut Hamdi (2014), kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang memiliki tujuan tertentu dan berdampak langsung pada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan sistem pelayanan publik digital merupakan salah satu bentuk kebijakan untuk meningkatkan efisiensi dan partisipasi dalam pelayanan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang responsif, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah Indonesia mulai mengembangkan sistem pelayanan berbasis elektronik atau *e-government* untuk mendukung transformasi birokrasi dan efisiensi pelayanan publik. Penerapan *e-government* ini dipertegas dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong percepatan digitalisasi layanan melalui pengembangan “Aplikasi Umum” di instansi pusat maupun daerah. Salah satu bentuk implementasi dari kebijakan tersebut adalah penerapan Mal Pelayanan Publik Digital (MPP Digital) sebagai platform terpadu dalam memberikan berbagai layanan kepada masyarakat.

Kabupaten Banyumas menjadi salah satu daerah yang telah mengimplementasikan kebijakan tersebut dengan meluncurkan Aplikasi MPP Digital melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Sebagaimana dijelaskan oleh Hamid (2018), pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, termasuk dalam pengelolaan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah proses perizinan tenaga kesehatan, khususnya dalam pengurusan Surat Izin Praktik (SIP), melalui sistem daring yang terintegrasi dengan data Kementerian Kesehatan seperti “SATUSEHAT SDM” dan Satuan Kredit Profesi (SKP). Penggunaan aplikasi ini dinilai sebagai langkah strategis dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan berbasis data.

Namun, hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan melalui Aplikasi MPP Digital masih belum optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat Kurniawan (2017) yang menyatakan bahwa transformasi pelayanan publik di era digital tidak cukup hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga membutuhkan kesiapan sumber daya manusia, regulasi yang mendukung, dan literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Gil-Garcia *et al.* (2016) menekankan bahwa efektivitas layanan digital pemerintahan bergantung pada sinergi antara teknologi, kapasitas institusional, dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Beberapa permasalahan yang muncul antara lain terbatasnya fitur aplikasi, kendala teknis dalam proses integrasi data, keterbatasan akses bagi pengguna non-Android, serta kurangnya pelatihan dan sosialisasi kepada pemohon. Permasalahan ini mengakibatkan rendahnya partisipasi pemohon serta tingginya jumlah permohonan SIP yang ditolak atau mengalami keterlambatan proses penyelesaian. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan evaluasi secara mendalam terhadap efektivitas pelayanan pembuatan SIP melalui Aplikasi MPP Digital di Kabupaten Banyumas. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan telah berjalan sesuai tujuan, mengenali faktor-faktor penghambat, serta merumuskan langkah-langkah strategis dalam peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital. Dengan demikian, diharapkan penerapan MPP Digital dapat benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Penelitian ini berfokus pada permasalahan efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan yang diselenggarakan melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di Kabupaten Banyumas. Layanan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses perizinan, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi tingkat efektivitasnya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga aspek utama, yaitu sejauh mana efektivitas pelayanan pembuatan SIP melalui Aplikasi MPP Digital dapat tercapai, apa saja faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam implementasinya, serta bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam mengatasi berbagai kendala tersebut guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan berbasis teknologi.

Idealnya, penerapan layanan digital seperti MPP Digital bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan data yang diperoleh, ditemukan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan di lapangan. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya surat izin yang ditolak karena ketidaksesuaian dokumen, kendala teknis dalam proses integrasi data dengan sistem Kementerian Kesehatan, serta keterbatasan fitur aplikasi yang belum menjangkau semua jenis perangkat dan kebutuhan pengguna. Selain itu, sosialisasi dan pelatihan terkait penggunaan aplikasi masih tergolong minim, sehingga berdampak pada rendahnya partisipasi tenaga kesehatan dalam menggunakan layanan ini.

Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Anwar (2021) mengenai pelayanan digital SIP di Kota Depok dan oleh Rahmadhany & Satispi (2023) tentang efektivitas pelayanan di MPP Tangerang Selatan, memang menunjukkan bahwa layanan digital membawa dampak positif dalam percepatan pelayanan. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji layanan SIP melalui MPP Digital yang terintegrasi dengan sistem Kementerian Kesehatan, terutama dalam konteks Kabupaten Banyumas yang baru saja meluncurkan sistem ini pada tahun 2024. Dengan demikian, terdapat kekosongan kajian

(*research gap*) dalam konteks layanan digital SIP yang terintegrasi secara nasional, khususnya dalam mengukur efektivitas berdasarkan dimensi Gibson, Ivancevich, dan Donnelly serta menggali faktor penghambat dan strategi penanggulangannya secara komprehensif.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan sebagai kontribusi ilmiah untuk menutup kesenjangan penelitian terdahulu, serta memberikan masukan kebijakan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas dalam menyempurnakan implementasi pelayanan berbasis digital yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat landasan penelitian dan mengetahui posisi penelitian ini dalam peta keilmuan, peneliti menelaah lima penelitian terdahulu yang relevan dengan topik efektivitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam konteks perizinan tenaga kesehatan dan penggunaan aplikasi pelayanan terpadu.

Penelitian pertama dilakukan oleh Nafisah (2022) yang meneliti “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aplikasi Godigi memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi secara daring. Namun, tantangan utama dalam implementasi adalah kurangnya pemahaman masyarakat dan perlunya edukasi intensif dari pemerintah daerah.

Selanjutnya, Anwar (2021) dalam penelitiannya mengenai “Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi Berbasis Digital di Kota Depok” menemukan bahwa pelayanan digital telah meningkatkan daya tanggap dan akuntabilitas, namun masih dijumpai keluhan masyarakat mengenai keterlambatan proses, terutama pada akhir tahun. Penelitian ini menegaskan pentingnya pemeliharaan sistem dan evaluasi berkala untuk menjaga kualitas layanan.

Penelitian ketiga oleh Rahmadhany & Satispi (2023) mengkaji “Efektivitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan”. Penelitian ini mengungkap bahwa meskipun pelayanan telah berjalan cukup efektif, terdapat hambatan dalam hal integrasi data antar instansi dan kualitas sumber daya manusia. Penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa efektivitas tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga kesiapan pelaksana di lapangan.

Sementara itu, Widiyaningrum (2022) meneliti “Efektivitas Mal Pelayanan Publik oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung”. Peneliti menyimpulkan bahwa integrasi layanan dalam satu pintu mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Namun, untuk mencapai efektivitas maksimal, perlu penguatan infrastruktur dan peningkatan literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sebagai pelengkap, Nurrahman dkk. (2022) melakukan penelitian berjudul “Efektivitas Aplikasi SIPINTER dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Situbondo”. Aplikasi ini memfasilitasi pengurusan izin secara daring dan terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan. Meski demikian, keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi teknologi menjadi tantangan dalam pelaksanaan di lapangan.

Berdasarkan kelima penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Namun, implementasinya tidak terlepas dari berbagai kendala, baik teknis maupun non-teknis. Berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini secara khusus mengkaji pelayanan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan melalui Aplikasi MPP Digital di Kabupaten Banyumas, yang merupakan sistem baru dengan integrasi langsung ke “SATUSEHAT SDM” Kementerian Kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam konteks lokasi, sistem yang dikaji, dan pendekatan teori efektivitas yang digunakan secara komprehensif.

#### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah (*novelty*) dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaji efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Secara umum, penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti efektivitas layanan administrasi kependudukan (Nafisah, 2022), pelayanan surat izin praktik tanpa integrasi nasional (Anwar, 2021), atau menekankan aspek umum pelayanan di Mal Pelayanan Publik (Rahmadhany & Satispi, 2023; Widiyaningrum, 2022). Beberapa di antaranya juga masih bersifat deskriptif umum dan belum menggunakan indikator efektivitas yang terstruktur dan komprehensif.

Berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan melalui Aplikasi MPP Digital di Kabupaten Banyumas, dengan menitikberatkan pada sistem yang baru diimplementasikan secara resmi pada Juli 2024. Aplikasi ini merupakan platform layanan publik digital yang terintegrasi langsung dengan sistem Kementerian Kesehatan (SATUSEHAT SDM dan SKP), yang belum pernah menjadi fokus kajian sebelumnya. Hal ini menunjukkan konteks kebaruan dalam hal lokasi, waktu, dan bentuk sistem yang dikaji.

Selain itu, penelitian ini menggunakan analisis berdasarkan lima dimensi efektivitas organisasi menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (meliputi produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan) yang jarang digunakan secara menyeluruh dalam penelitian terdahulu yang cenderung menggunakan indikator pelayanan secara umum. Dengan pendekatan ini, penelitian mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai efektivitas aplikasi berbasis digital dari berbagai aspek organisasi publik.

Kebaruan lainnya terletak pada fokus kajian terhadap hambatan teknis dan kelembagaan dalam pelaksanaan sistem digital, serta strategi adaptasi yang telah dan dapat diupayakan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas layanan. Hasil penelitian ini tidak hanya bersifat evaluatif tetapi juga memberikan implikasi praktis bagi pengembangan layanan digital yang lebih inklusif, responsif, dan terintegrasi, khususnya di sektor kesehatan daerah.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi ilmiah yang berbeda dan lebih mutakhir dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya, serta dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik digital di berbagai daerah lain.

#### 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di Kabupaten Banyumas dengan menggunakan pendekatan teori efektivitas organisasi dari Gibson, Ivancevich, dan Donnelly. Fokus analisis diarahkan pada penilaian kualitas implementasi layanan publik berbasis digital, identifikasi faktor-faktor penghambat efektivitas pelayanan, serta penelaahan terhadap upaya strategis yang dilakukan pemerintah daerah dalam mengatasi berbagai kendala teknis maupun kelembagaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam pengembangan sistem layanan perizinan digital yang lebih efisien, responsif, dan terintegrasi, serta memberikan kontribusi nyata bagi perbaikan kebijakan pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan daerah.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di Kabupaten Banyumas. Pendekatan ini sesuai dengan panduan dari Nurdin & Hartati (2018), yang menjelaskan bahwa metode kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara kontekstual berdasarkan perspektif partisipan secara mendalam. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menelaah fenomena sosial secara kontekstual dan alami, serta

memungkinkan peneliti mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan proses yang terjadi di lapangan secara lebih rinci. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan realitas pelaksanaan pelayanan publik digital dari sudut pandang para pelaku yang terlibat secara langsung. Simangunsong (2019) menekankan bahwa dalam konteks penelitian pemerintahan, pemahaman terhadap dinamika kebijakan dan pelayanan publik sangat tepat dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif agar mampu menangkap kompleksitas hubungan antaraktor dan proses kebijakan.

Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas yang terlibat langsung dalam pengelolaan Aplikasi MPP Digital, serta tenaga kesehatan sebagai pemohon SIP. Aparatur DPMPTSP dipilih sebagai informan kunci karena mereka merupakan pelaksana teknis layanan dan memiliki pemahaman operasional terhadap sistem yang digunakan. Sementara itu, tenaga kesehatan menjadi representasi pengguna layanan dan memberikan perspektif langsung mengenai kendala dan pengalaman selama proses pengajuan izin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumentasi dari berbagai sumber seperti SOP, laporan kinerja, serta regulasi pendukung.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam hal ini, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019), metode kualitatif tidak hanya fokus pada proses pengumpulan data, tetapi juga pada upaya menafsirkan makna dari data secara menyeluruh melalui proses analisis yang sistematis dan berulang. Seluruh proses analisis dilakukan secara simultan dan berulang agar menghasilkan pemaknaan yang komprehensif dan valid. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi baik terhadap sumber, metode, maupun waktu. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6 hingga 25 Januari 2025 di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas sebagai lokasi utama penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi MPP Digital.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan mengacu pada teori efektivitas dari Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2011), yang mencakup lima dimensi utama: produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Setiap dimensi dianalisis melalui indikator-indikator yang saling berkaitan untuk menilai tingkat efektivitas pelayanan Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di Kabupaten Banyumas. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, serta melalui dokumentasi dan penelaahan kebijakan resmi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sehingga dapat diperoleh informasi yang valid, akurat, dan mendalam sebagai dasar dalam menganalisis kualitas implementasi pelayanan publik berbasis digital.

#### **3.1. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Bagi Tenaga Kesehatan melalui Aplikasi MPP Digital pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah**

Berkaitan dengan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah, peneliti menyusun pemaparan temuan berdasarkan dimensi-dimensi efektivitas yang telah ditentukan. Untuk menjawab setiap dimensi tersebut secara sistematis, peneliti menggunakan panduan dari

operasionalisasi konsep yang telah dirumuskan sebelumnya sebagai dasar dalam menganalisis data dan menginterpretasikan hasil penelitian secara komprehensif.

#### **a. Produksi**

Dimensi produksi dalam teori efektivitas organisasi mencerminkan kemampuan suatu instansi dalam menghasilkan produk atau layanan sesuai dengan tujuan, standar, dan kebutuhan pemangku kepentingan. Dalam konteks pelayanan publik digital, dimensi ini digunakan untuk menilai kualitas dan kuantitas produk perizinan yang dihasilkan oleh Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di Kabupaten Banyumas, khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan.

Dari sisi kualitas, hasil wawancara dengan pihak DPMPTSP menunjukkan bahwa aplikasi MPP Digital telah menyediakan 27 jenis layanan praktik kesehatan yang mempermudah tenaga kesehatan dalam mengurus izin secara daring. Aplikasi ini dinilai sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan digital, yaitu memberikan kemudahan, keterjangkauan, dan efisiensi. Meski demikian, beberapa keterbatasan masih ditemukan, seperti belum tersedianya fitur pencabutan SIP dan aplikasi yang belum dapat diakses melalui perangkat berbasis iOS. Selain itu, sejumlah layanan masih belum terintegrasi secara menyeluruh, dan regulasi yang mengatur jenis pelayanan belum sepenuhnya optimal.

Sementara dari sisi kuantitas, data menunjukkan bahwa sejak aplikasi aktif digunakan pada Agustus 2024 hingga Januari 2025, tercatat 509 permohonan masuk, 365 SIP telah diterbitkan, 95 permohonan ditolak, dan 42 dibatalkan. Jumlah ini menunjukkan bahwa aplikasi telah digunakan secara cukup aktif meskipun masih dalam tahap awal implementasi. Penolakan terbanyak disebabkan oleh kendala sinkronisasi data dengan platform “SATUSEHAT SDM” Kementerian Kesehatan, yang merupakan syarat mutlak sebelum pengajuan SIP dapat diproses lebih lanjut.

Berdasarkan analisis terhadap kedua indikator (kualitas dan kuantitas) dapat disimpulkan bahwa dimensi produksi dalam pelayanan SIP melalui Aplikasi MPP Digital telah berjalan dengan cukup baik. Digitalisasi layanan terbukti meningkatkan kecepatan dan keteraturan dalam pengelolaan perizinan, sekaligus mempermudah proses evaluasi administratif. Namun demikian, pengembangan fitur tambahan dan penyempurnaan sistem integrasi masih diperlukan agar aplikasi dapat berfungsi secara lebih optimal dan menjawab seluruh kebutuhan pengguna secara komprehensif.

#### **b. Efisiensi**

Dimensi efisiensi dalam teori efektivitas merujuk pada kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan meminimalkan penggunaan waktu, biaya, dan sumber daya. Dalam konteks pelayanan perizinan SIP bagi tenaga kesehatan melalui Aplikasi MPP Digital di Kabupaten Banyumas, efisiensi dianalisis melalui dua indikator utama, yaitu waktu penyelesaian dan biaya yang dikeluarkan oleh pemohon. Efisiensi menjadi salah satu tolak ukur penting dalam pelayanan publik, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat DPMPTSP serta beberapa tenaga kesehatan, diketahui bahwa penggunaan aplikasi MPP Digital secara signifikan memangkas waktu pelayanan. Jika sebelumnya proses manual bisa memakan waktu hingga dua minggu, kini proses pengajuan hingga penerbitan SIP hanya membutuhkan waktu rata-rata 2 hingga 3 hari kerja, sesuai dengan SOP yang ditetapkan dalam Keputusan Bupati Banyumas Nomor 191 Tahun 2024. Proses penerbitan izin dapat berlangsung lebih cepat apabila dokumen pemohon telah lengkap dan tidak ada kendala sinkronisasi data dengan platform “SATUSEHAT SDM”. Kendala waktu hanya terjadi

apabila terjadi keterlambatan dalam proses validasi STR atau gangguan integrasi data dari sistem pusat.

Dari segi biaya, seluruh informan menyatakan bahwa pelayanan perizinan melalui aplikasi MPP Digital tidak dipungut biaya alias gratis. Hal ini berlaku sejak aplikasi diluncurkan dan ditegaskan dalam regulasi yang berlaku. Meskipun demikian, beberapa informan menyarankan agar informasi mengenai layanan gratis ini lebih disosialisasikan secara luas untuk mencegah potensi penyalahgunaan atau pungutan liar oleh oknum tidak bertanggung jawab. Selain biaya administrasi yang nihil, sistem digital ini juga mengurangi pengeluaran lain seperti biaya transportasi dan tenaga karena pemohon dapat mengakses layanan dari rumah.

Dengan mempertimbangkan kedua indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi efisiensi dalam pelayanan SIP melalui Aplikasi MPP Digital di Kabupaten Banyumas telah berjalan dengan baik. Pemanfaatan sistem digital tidak hanya mempercepat proses perizinan, tetapi juga mengurangi beban biaya dan waktu bagi tenaga kesehatan. Ke depan, peningkatan efisiensi dapat diperkuat melalui optimalisasi integrasi sistem antar instansi, serta sosialisasi yang lebih masif mengenai kemudahan dan transparansi layanan.

### c. Kepuasan

Dalam teori efektivitas organisasi, kepuasan mencerminkan sejauh mana individu atau kelompok merasa puas terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, baik dari sistem, mekanisme, prosedur kerja, maupun respons organisasi terhadap masukan dan keluhan. Dalam konteks pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) melalui Aplikasi MPP Digital di Kabupaten Banyumas, indikator kepuasan masyarakat dianalisis dari dua aspek utama, yaitu persepsi terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur layanan, serta efektivitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat.

Dari sisi sistem dan prosedur, sebagian besar tenaga kesehatan sebagai pemohon menyatakan kepuasan terhadap kejelasan alur layanan, kemudahan akses, dan kecepatan proses. Dibandingkan sistem sebelumnya, aplikasi MPP Digital dinilai lebih simpel dan efisien, memungkinkan pengajuan SIP dilakukan secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor. Meskipun demikian, beberapa pemohon masih mengalami kendala teknis dan kekeliruan dalam pengunggahan data akibat minimnya sosialisasi. Oleh karena itu, meskipun SOP sudah ditetapkan secara tertulis melalui Keputusan Bupati Banyumas, implementasinya masih perlu didukung oleh edukasi dan pelatihan kepada pengguna untuk meminimalkan kesalahan dan mempercepat proses.

Dari aspek penanganan pengaduan, DPMPTSP Kabupaten Banyumas menyediakan berbagai saluran komunikasi baik secara daring maupun langsung, seperti *WhatsApp*, media sosial, website resmi, hingga helpdesk. Respons terhadap keluhan masyarakat dilakukan secara cepat dan tanggap, serta ditindaklanjuti secara sistematis. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan nilai 88,897, dengan skor tertinggi berada pada aspek penanganan pengaduan (3,909). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan, meskipun ada beberapa unsur yang masih perlu ditingkatkan, seperti kecepatan prosedur dan kemudahan penggunaan aplikasi.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan dalam pelayanan SIP melalui Aplikasi MPP Digital telah berjalan dengan cukup baik. Sistem dan prosedur yang sederhana serta tanggapan cepat terhadap pengaduan menjadi faktor penting yang mendorong kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan ke depan, DPMPTSP disarankan memperluas sosialisasi dan pelatihan bagi tenaga kesehatan serta terus mengevaluasi fitur aplikasi agar lebih ramah pengguna dan responsif terhadap kebutuhan pemohon.

#### **d. Adaptasi**

Adaptasi dalam teori efektivitas organisasi mengacu pada kemampuan instansi atau individu untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan tantangan yang terus berkembang. Dalam konteks pelayanan publik digital, adaptasi menjadi penting untuk memastikan bahwa transformasi dari sistem manual ke digital dapat diterima dan dijalankan secara efektif oleh penyelenggara maupun pengguna layanan. Penelitian ini menyoroti bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas mampu beradaptasi dalam penyelenggaraan layanan perizinan melalui Aplikasi MPP Digital.

Dari indikator kompetensi pelaksana, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai DPMPTSP memiliki kapasitas yang memadai dalam menjalankan sistem digital. Pelatihan yang diberikan oleh Kementerian PAN-RB sebanyak empat hingga lima kali sejak awal peluncuran aplikasi dinilai berkontribusi signifikan dalam membekali pegawai dengan keterampilan teknis yang dibutuhkan. Selain itu, kerja sama yang baik dengan Dinas Kesehatan dalam proses integrasi layanan juga memperkuat proses adaptasi. Meski terdapat tantangan seperti pengurangan pegawai akibat kebijakan penyederhanaan birokrasi, para petugas tetap mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini juga tercermin dari pengalaman tenaga kesehatan yang menyatakan mampu menggunakan aplikasi secara mandiri meski sebelumnya tidak terbiasa dengan teknologi digital. Bahkan, sebagian besar nakes mengaku pernah menggunakan sistem serupa sebelumnya, seperti aplikasi SIPANJIMAS, yang memudahkan proses transisi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana dalam menghadapi perubahan sistem sudah cukup baik. Adaptasi yang ditunjukkan oleh pegawai dan pemohon menandakan kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung transformasi digital. Kehadiran Aplikasi MPP Digital tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga menjadi sarana pengembangan kapasitas teknologi baik bagi aparatur maupun masyarakat pengguna layanan.

#### **e. Pengembangan**

Dimensi pengembangan dalam teori efektivitas organisasi mencerminkan kemampuan instansi untuk memperbarui, memperluas, dan meningkatkan sistem, kebijakan, serta kapasitas sumber daya secara berkelanjutan. Dalam konteks pelayanan publik digital, pengembangan mengacu pada upaya instansi untuk tidak hanya mempertahankan layanan yang ada, tetapi juga melakukan inovasi dan peningkatan kualitas yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dinamika teknologi informasi. Penelitian ini menyoroti bagaimana DPMPTSP Kabupaten Banyumas terus berupaya mengembangkan layanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) melalui Aplikasi MPP Digital agar lebih terintegrasi, inklusif, dan berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejak diluncurkan pada pertengahan 2024, Aplikasi MPP Digital telah mengalami sejumlah pengembangan layanan meskipun masih bersifat bertahap. Saat ini, layanan yang tersedia difokuskan pada perizinan tenaga kesehatan, dan ke depannya direncanakan akan diperluas untuk mencakup layanan lainnya seperti izin usaha dan OSS. Namun demikian, pengembangan aplikasi masih menghadapi keterbatasan dari sisi infrastruktur digital, seperti belum tersedianya aplikasi untuk sistem operasi iOS dan belum terintegrasinya fitur pencabutan SIP. Di sisi lain, dinas telah menunjukkan komitmennya dalam peningkatan kapasitas pelayanan, baik melalui pelatihan pegawai, penyempurnaan fitur, maupun pembaruan sistem secara rutin. Pemerintah daerah juga aktif menjalin komunikasi dengan Kementerian PAN-RB dan Kementerian Kesehatan untuk memastikan sinkronisasi data berjalan optimal dan mendukung pengembangan aplikasi secara nasional.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pengembangan layanan perizinan melalui Aplikasi MPP Digital sudah berjalan ke arah yang positif meskipun masih memerlukan perbaikan teknis dan perluasan jangkauan layanan. Penguatan infrastruktur digital, perluasan fitur aplikasi, serta integrasi antar sistem menjadi langkah strategis yang perlu diprioritaskan. Dengan pengembangan yang berkelanjutan, aplikasi ini berpotensi menjadi model pelayanan publik digital yang efektif dan inklusif, tidak hanya di Banyumas tetapi juga sebagai acuan nasional. Hal ini diperkuat oleh penelitian Liang, *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa asimilasi teknologi *cloud* dalam sistem e-Government mampu meningkatkan efisiensi operasional, transparansi layanan, dan partisipasi masyarakat sebagai bentuk nyata penciptaan nilai publik. Sama halnya dengan Wirtz *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi digital di sektor publik memerlukan sinergi antara kesiapan teknis, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, serta tata kelola yang mendukung agar mampu menciptakan layanan yang bernilai dan berkelanjutan.

### **3.2. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Bagi Tenaga Kesehatan melalui Aplikasi MPP Digital pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah**

Meskipun Aplikasi MPP Digital telah membawa perubahan positif dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan di Kabupaten Banyumas, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas layanan. Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kendala yang ditemukan meliputi masalah teknis pada sistem aplikasi, keterbatasan pemahaman tenaga kesehatan terhadap prosedur penggunaan aplikasi, aksesibilitas terbatas (terutama pada perangkat berbasis iOS) serta hambatan dalam proses sinkronisasi data dengan platform eksternal seperti SATUSEHAT SDM. Faktor-faktor ini menghambat pencapaian tujuan pelayanan yang optimal, sehingga diperlukan evaluasi dan pembenahan lanjutan untuk meningkatkan kinerja sistem secara menyeluruh.

#### **a. Kendala Teknis dan Keterbatasan Fitur dalam Aplikasi**

Salah satu hambatan utama dalam implementasi Aplikasi MPP Digital adalah masih terbatasnya fitur yang tersedia dan adanya kendala teknis dalam pengoperasian aplikasi. Beberapa proses penting, seperti pencabutan Surat Izin Praktik (SIP), belum terakomodasi dalam sistem, sehingga pemohon harus menggunakan jalur manual melalui aplikasi lain seperti SIPANJIMAS. Selain itu, beberapa pengguna juga mengalami kesulitan navigasi akibat tampilan antarmuka aplikasi yang dianggap kurang intuitif, khususnya bagi pengguna baru. Keterbatasan ini menghambat kelancaran proses pelayanan dan menurunkan efisiensi sistem secara keseluruhan.

#### **b. Hambatan dalam Proses Verifikasi dan Sinkronisasi Data**

Sinkronisasi data antara Aplikasi MPP Digital dengan platform nasional seperti “SATUSEHAT SDM” Kementerian Kesehatan masih menjadi tantangan teknis yang signifikan. Menurut Janssen *et al.* (2017), salah satu hambatan umum dalam implementasi layanan digital publik adalah keterbatasan interoperabilitas sistem dan belum optimalnya integrasi data antar platform pemerintahan. Banyak permohonan SIP yang tertunda atau ditolak karena data pemohon belum berhasil diverifikasi secara otomatis di sistem pusat. Proses verifikasi STR dan SKP yang memerlukan konfirmasi elektronik sering kali terkendala oleh sistem yang tidak stabil atau keterlambatan validasi dari instansi pusat. Hambatan ini memperlambat proses penerbitan izin dan berdampak pada ketidakpuasan pemohon terhadap sistem digital yang seharusnya efisien.

#### **c. Keterbatasan Akses dan Kesiapan Infrastruktur**

Aksesibilitas terhadap Aplikasi MPP Digital masih menjadi kendala, khususnya karena aplikasi saat ini hanya tersedia di perangkat Android dan belum dikembangkan dalam versi iOS atau berbasis web. Hal ini membatasi jangkauan pengguna, terutama tenaga kesehatan yang menggunakan perangkat dengan sistem operasi berbeda. Di sisi lain, infrastruktur pendukung seperti jaringan internet yang belum merata di beberapa wilayah Banyumas juga menghambat proses pengajuan SIP secara daring. Keterbatasan ini menunjukkan pentingnya pengembangan aplikasi yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan teknologi masyarakat.

**d. Kurangnya Pelatihan dan Sosialisasi yang Menyeluruh**

Minimnya pelatihan dan sosialisasi kepada tenaga kesehatan mengenai penggunaan Aplikasi MPP Digital turut menjadi faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan. Banyak pemohon mengaku kebingungan saat pertama kali menggunakan aplikasi karena tidak ada pendampingan atau informasi yang cukup jelas mengenai prosedur dan kelengkapan dokumen. Sosialisasi yang belum menyeluruh mengakibatkan kesalahan input data atau unggahan dokumen, yang berdampak pada penolakan permohonan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi komunikasi dan edukasi yang lebih masif dan berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan pemohon layanan.

**3.3. Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Faktor Penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Bagi Tenaga Kesehatan melalui Aplikasi MPP Digital pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah**

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan melalui aplikasi MPP Digital, berbagai upaya perlu dilakukan guna mengatasi kendala yang masih menjadi penghambat dalam efektivitas sistem ini. Berdasarkan hasil penelitian, upaya perbaikan dapat dilakukan dalam beberapa aspek utama, seperti peningkatan fitur aplikasi, optimalisasi sosialisasi dan pelatihan, peningkatan aksesibilitas sistem, serta perbaikan sinkronisasi data.

**a. Pengembangan dan Penyempurnaan Fitur Aplikasi**

Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui DPMPSTP terus berupaya mengembangkan dan menyempurnakan fitur-fitur dalam Aplikasi MPP Digital guna meningkatkan efektivitas pelayanan. Salah satu fokus utama adalah menambahkan fitur yang belum tersedia, seperti menu pencabutan SIP dan pemrosesan layanan lainnya di luar permohonan baru dan perpanjangan. Pengembangan ini dilakukan secara bertahap dengan menyesuaikan kebutuhan pengguna serta mengikuti arahan dan dukungan teknis dari Kementerian PAN-RB agar aplikasi semakin responsif dan fungsional.

**b. Optimalisasi Proses Sinkronisasi Data dengan Sistem Lain**

Upaya optimalisasi sinkronisasi data antara Aplikasi MPP Digital dan platform eksternal seperti "SATUSEHAT SDM" Kementerian Kesehatan menjadi prioritas penting dalam perbaikan sistem. Dinas terkait secara aktif melakukan koordinasi dan evaluasi teknis untuk mempercepat integrasi data yang selama ini menjadi hambatan. Dengan sistem sinkronisasi yang lebih stabil, proses verifikasi STR dan kelengkapan data pemohon dapat berjalan lebih lancar dan mengurangi tingkat penolakan permohonan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian informasi.

**c. Peningkatan Aksesibilitas dan Ketersediaan Aplikasi pada Berbagai Platform**

Untuk memperluas jangkauan pelayanan digital, upaya peningkatan aksesibilitas terus dilakukan, termasuk dalam pengembangan versi aplikasi yang dapat diakses melalui berbagai sistem operasi seperti iOS dan web-based. Langkah ini diharapkan dapat menjangkau lebih banyak pengguna, terutama tenaga kesehatan di daerah yang

memiliki keterbatasan perangkat. Selain itu, perbaikan infrastruktur juga dilakukan dengan dukungan jaringan dan server yang lebih stabil untuk menunjang pelayanan yang lebih merata.

**d. Peningkatan Sosialisasi dan Pelatihan bagi Tenaga Kesehatan**

DPMPTSP Kabupaten Banyumas juga menaruh perhatian pada pentingnya edukasi dan pelatihan kepada tenaga kesehatan dalam menggunakan aplikasi secara optimal. Pelatihan teknis dan penyuluhan mengenai prosedur penggunaan aplikasi diberikan dalam berbagai bentuk, baik secara langsung maupun melalui media sosial dan platform digital. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pengguna terhadap alur pelayanan, mengurangi kesalahan input data, serta mempercepat proses pelayanan perizinan secara menyeluruh.

**3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di Kabupaten Banyumas telah berjalan cukup efektif. Efektivitas ini terlihat dari kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan efisiensi dalam proses perizinan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Nurrahman dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa aplikasi SIPINTER di Kabupaten Situbondo mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik secara daring. Sama halnya dengan temuan penelitian ini, Nurrahman juga menekankan bahwa pelayanan digital dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh sistem yang stabil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, penelitian ini juga mengungkapkan beberapa hambatan seperti keterbatasan fitur aplikasi, belum adanya menu pencabutan SIP, serta aplikasi yang belum mendukung perangkat berbasis iOS. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Widiyaningrum (2022) yang menunjukkan bahwa pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung telah berjalan optimal tanpa kendala teknis berarti. Perbedaan ini dapat dijelaskan melalui perbedaan kesiapan infrastruktur digital dan lama waktu implementasi sistem. Di Banyumas, Aplikasi MPP Digital masih tergolong baru sehingga sistem dan fitur-fiturnya belum sepenuhnya sempurna.

Dari sisi pemahaman pengguna, penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan belum sepenuhnya memahami prosedur layanan digital, terutama karena kurangnya sosialisasi. Temuan ini selaras dengan penelitian Nafisah (2022) mengenai aplikasi Godigi di Kabupaten Probolinggo, yang juga mencatat rendahnya literasi digital sebagai salah satu hambatan dalam efektivitas pelayanan. Kedua penelitian ini sama-sama menekankan pentingnya edukasi, pelatihan, dan pendampingan berkelanjutan agar pelayanan berbasis digital benar-benar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, kepuasan pengguna terhadap kecepatan dan kemudahan layanan melalui aplikasi MPP Digital dinilai cukup tinggi, meskipun masih terdapat kritik terhadap tampilan aplikasi dan panduan penggunaan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Rahmadhany & Satispi (2024) di MPP Tangerang Selatan yang juga menemukan bahwa kualitas pelayanan yang cepat dan prosedur yang sederhana menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Namun, kedua penelitian juga sama-sama menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan koordinasi antar instansi.

Berbeda dengan penelitian Anwar (2021) di Kota Depok yang menyoroti bahwa keterlambatan pelayanan SIP digital terjadi karena meningkatnya volume permohonan menjelang akhir tahun, penelitian ini lebih menekankan bahwa hambatan utama justru terletak pada persoalan teknis sistem dan kurangnya integrasi data dengan platform nasional seperti "SATUSEHAT SDM". Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan tidak hanya ditentukan oleh kuantitas permohonan, melainkan oleh kesiapan sistem, fitur

layanan, dan sinergi lintas sektor. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperluas pemahaman mengenai tantangan riil dalam implementasi layanan publik digital yang terintegrasi secara nasional.

### 3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik dalam penelitian ini adalah adanya ketimpangan literasi digital di kalangan tenaga kesehatan yang menjadi pemohon Surat Izin Praktik (SIP). Meskipun aplikasi MPP Digital dinilai mudah diakses, tidak semua pengguna mampu mengoperasikannya secara optimal. Beberapa pemohon mengalami kesulitan saat mengunggah dokumen atau memahami alur layanan, terutama karena tidak pernah mengikuti sosialisasi sebelumnya. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna layanan.

Selain itu, sinergi antara DPMPTSP dan Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam efektivitas pelayanan. Kolaborasi yang terjalin baik memudahkan proses verifikasi dan meminimalkan kendala koordinasi antarinstansi. Tidak seperti di beberapa daerah lain yang mengalami hambatan koordinasi lintas sektor, di Banyumas justru ditemukan sistem kerja sama yang solid, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efisien dan terstruktur.

Temuan lain yang patut dicatat adalah kendala sinkronisasi data antara aplikasi MPP Digital dengan platform nasional "SATUSEHAT SDM". Kendala ini seringkali menyebabkan permohonan ditolak atau tertunda karena sistem belum mampu membaca data registrasi atau STR secara otomatis. Meskipun hal ini bukan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, dampaknya sangat memengaruhi kinerja pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan dukungan teknis dan kebijakan dari pemerintah pusat agar proses integrasi data lintas platform dapat berjalan lebih lancar dan mendukung efektivitas layanan di tingkat daerah. Hal ini sejalan dengan temuan Mergel *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa transformasi digital di sektor publik mencakup perubahan menyeluruh, tidak hanya pada aspek teknologi, tetapi juga struktur organisasi, budaya kerja, dan keterlibatan pemangku kepentingan. Suyatno (2020) menekankan bahwa inovasi pelayanan publik yang berhasil perlu disesuaikan dengan kondisi lokal, seperti kapasitas birokrasi, karakteristik masyarakat, dan infrastruktur yang tersedia, agar implementasi kebijakan benar-benar efektif dan berkelanjutan.

## IV. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di Kabupaten Banyumas. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan lima dimensi efektivitas organisasi menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan melalui MPP Digital telah berjalan cukup efektif dalam beberapa aspek. Aplikasi ini mampu mempersingkat waktu pelayanan, mempermudah proses administrasi, dan meningkatkan kepuasan pemohon dengan layanan yang lebih cepat dan transparan dibandingkan sistem manual sebelumnya.

Meski demikian, efektivitas layanan belum tercapai secara optimal. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan fitur aplikasi (misalnya belum tersedianya menu pencabutan SIP), kendala sinkronisasi data dengan sistem nasional "SATUSEHAT SDM", serta keterbatasan akses aplikasi bagi pengguna perangkat tertentu. Di sisi lain, masih rendahnya tingkat literasi digital di kalangan sebagian tenaga kesehatan dan minimnya sosialisasi dari pihak DPMPTSP juga menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi layanan digital ini.

Sebagai respons terhadap berbagai kendala tersebut, DPMPTSP Kabupaten Banyumas telah melakukan sejumlah upaya seperti peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui

pelatihan, pengembangan sistem secara bertahap, serta penguatan kerja sama dengan instansi terkait seperti Dinas Kesehatan. Adanya sistem survei kepuasan masyarakat juga menunjukkan komitmen instansi dalam mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dengan mempertimbangkan capaian dan tantangan tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika implementasi layanan publik berbasis digital di tingkat daerah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas maupun instansi lain dalam mengembangkan pelayanan perizinan yang lebih efektif, adaptif, dan terintegrasi, sehingga mampu mendorong transformasi pelayanan publik yang berkelanjutan di era digital.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup informan yang sebagian besar berasal dari internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas serta tenaga kesehatan yang berdomisili di wilayah dengan akses digital yang relatif memadai. Perspektif dari pemohon yang berasal dari wilayah terpencil atau dengan keterbatasan akses teknologi belum tergali secara mendalam. Selain itu, karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, hasil yang diperoleh bersifat kontekstual dan belum dapat digeneralisasikan ke daerah lain yang memiliki karakteristik geografis, infrastruktur, dan kebijakan digital yang berbeda. Penelitian ini juga belum secara eksplisit mengukur dampak jangka panjang dari penggunaan aplikasi terhadap efektivitas layanan kesehatan secara umum.

**Arah Masa Depan Penelitian:** Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan informan dengan melibatkan aktor eksternal seperti pihak pengembang aplikasi, instansi pusat yang berperan dalam integrasi sistem, serta tenaga kesehatan dari berbagai daerah sebagai pembanding. Penggunaan pendekatan *mixed-methods* (kualitatif dan kuantitatif) juga dapat dipertimbangkan agar analisis terhadap efektivitas pelayanan digital dapat dilakukan secara lebih menyeluruh dan berbasis data terukur. Selain itu, penelitian longitudinal sangat dibutuhkan untuk mengevaluasi dampak jangka panjang dari digitalisasi pelayanan publik terhadap efisiensi birokrasi, tingkat kepuasan masyarakat, serta keberlanjutan inovasi pelayanan publik di tingkat daerah.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas atas dukungan, izin, dan kerja sama yang telah diberikan selama proses pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga mengapresiasi seluruh informan, baik dari pihak aparaturnya maupun tenaga kesehatan, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi, wawasan, dan data yang relevan dalam penyusunan penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, inklusif, dan responsif, khususnya dalam optimalisasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital di Kabupaten Banyumas.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A. R. (2022). *Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi Berbasis Digital di Kota Depok Tahun 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional). <http://repository.unas.ac.id/id/eprint/5913>
- Gil-Garcia, J. R., Zhang, J., & Puron-Cid, G. (2016). Conceptualizing Smartness in Government: An Integrative and Multi-dimensional View. *Government Information Quarterly*, 33(3), 524–534. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.03.002>

- Hamdi, M. (2014). *Kebijakan Publik: Proses, Analisis dan Partisipasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hamid, H. (2018). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Sumedang: IPDN.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2017). Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government. *Information Systems Management*, 29(4), 258–268. <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>
- Kurniawan, T. (2017). *Transformasi Pelayanan Publik: Mengelola Pelayanan Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Gava Media.
- Liang, Y., Qi, G., Zhang, X., & Li, G. (2019). The Effect of e-Government Cloud Assimilation on Public Value Creation: An Empirical Study of China. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101397>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nafisah, A. (2022). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo* (Doctoral dissertation, Universitas Panca Marga). <http://repository.upm.ac.id/id/eprint/4166>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2018). *Modul Perkuliahan Metodologi Penelitian Sosial*. Sumedang: Fakultas Politik Pemerintahan IPDN.
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi SIPINTER dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah: Wahana Bhakti Praja*, 12(1). <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2660>
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
- Rahmadhany, S. P., & Satspi, Evi. (2023). *Efektivitas Pelayanan Pada MAL Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan* (Doctoral dissertation, Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta). <http://repository.umj.ac.id/id/eprint/17158>
- Simangunsong, F. (2019). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatno, H. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung. *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3). [https://scholar.google.com/scholar?cluster=18246033667852717694&hl=id&as\\_sdt=2005&scioldt=0,5](https://scholar.google.com/scholar?cluster=18246033667852717694&hl=id&as_sdt=2005&scioldt=0,5)
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial Intelligence and the Public Sector: Applications and Challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103>