

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya sendiri maupun bagi manusia lainnya. Selain itu kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu dari kesejahteraan yang harus di wujudkan sebagaimana yang terdapat didalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 (UUD 1945). Didalam Pasal 28 H ayat (1) : “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Pasal diatas menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak dasar yang harus di penuhi bagi setiap manusia

Sebagaimana terdapat didalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tercantum mengenai tujuan serta cita-cita bangsa Indonesia yang terdapat didalam pembukaan yakni, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Agar terwujudnya cita-cita bangsa Indonesia tersebut, pemerintah selaku penggerak sistem pemerintahan di Indonesia telah melaksanakan pembangunan nasional disegala bidang. Salah satu pembangunan nasional antara lain pembangunan kesehatan.

Keterbatasan kemampuan menuntut manusia menggunakan dan memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana sedemikian rupa sehingga dari padanya diperoleh manfaat yang maksimal. Menurut Siagian (2008) administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Untuk dapat melakukan pelayanan atau upaya kesehatan dokter haruslah terlebih dahulu memenuhi persyaratan sebagaimana terdapat didalam

Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran yang (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Praktik Kedokteran) bahwa: “Setiap dokter dan dokter gigi yang melakukan praktik kedokteran di Indonesia wajib memiliki surat tanda registrasi dokter dan surat tanda registrasi dokter gigi”. Pasal 29 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran yang (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Praktik Kedokteran) mengatur bahwa: “Untuk memperoleh surat tanda registrasi dokter dan surat tanda registrasi dokter gigi harus memenuhi persyaratan

- a. Memiliki ijazah dokter, dokter spesialis, dokter gigi, atau dokter gigi spesialis;
- b. Mempunyai surat pernyataan telah mengucapkan sumpah/janji dokter atau dokter gigi;
- c. Memiliki surat keterangan sehat fisik dan mental; c. memiliki sertifikat kompetensi; dan
- d. Membuat pernyataan akan mematuhi dan melaksanakan ketentuan etika profesi.

Selanjutnya Pasal 23 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Kesehatan mengatur bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan wajib memiliki izin dari pemerintah. Ketentuan lain yang mengatur mengenai izin tenaga kesehatan khusus profesi dokter diatur di dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran (selanjutnya disebut Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik kedokteran) bahwa setiap dokter dan dokter gigi yang melakukan praktik kedokteran di Indonesia wajib memiliki surat izin praktik. Berdasarkan Pasal ini disimpulkan bahwa dokter sebagai penyelenggara praktik kedokteran baru dapat memperoleh kewenangan untuk melakukan praktik kedokteran apabila

telah memiliki izin dari pemerintah yang mana dalam hal ini pemerintah yang dimaksud adalah dinas kesehatan kota/kabupaten.

Terkait dengan tempat dan berlakunya surat izin praktik dokter diatur dalam ketentuan Pasal 37 Ayat (2) dan Ayat (3) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Praktik Kedokteran) mengatur bahwa surat izin praktik dokter atau dokter gigi sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) hanya diberikan untuk paling banyak 3 (tiga) tempat, pada Ayat (3) diatur bahwa satu surat izin praktik hanya berlaku untuk 1 (satu) tempat praktik kedokteran. Selanjutnya dijelaskan di dalam Pasal 41 Ayat (1) mengatur bahwa dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat izin praktik dan menyelenggarakan praktik kedokteran wajib memasang papan nama praktik kedokteran

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mengacu pada SOP berdasarkan PERMENPAN No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang menjelaskan Standar Operasional Prosedur adalah Serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan diartikan sebagai prosedur/tata cara pelayanan publik diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Tujuan diselenggarakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat,

efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, sehingga akan mendorong tercapainya *good governance*.

Adapun prosedur pengurusan surat izin praktek dokter yaitu, setelah dokter menyelesaikan kuliahnya dokter harus mengurus surat tanda registrasi dokter yang diterbitkan dan dilegalisir asli konsil, setelah itu minta surat rekomendasi dari organisasi profesi sesuai praktek, jika dokter ingin bekerja disarana pelayanan kesehatan pemerintah atau sarana pelayanan kesehatan yang ditunjuk pemerintah harus meminta surat izin dari pimpinan instansi/sarana pelayanan kesehatan dimana dokter bekerja, lalu dokter meminta surat rekomentadi ke dinas kesehatan, dan berkas-berkas tersebut bisa di proses di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kelurahan Bintaro.

Surat Izin Praktik (SIP) merupakan bukti tertulis yang secara sah yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada Tenaga Kesehatan (Nakes) sebagai tanda telah diberi kewenangan untuk menjalankan praktik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 Pasal 2 dijelaskan bahwa setiap Dokter dan Dokter Gigi yang menjalankan praktik kedokteran wajib memiliki SIP yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setelah disetujui oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota<sup>4</sup> . Surat Izin Praktik (SIP) Dokter dan Dokter Gigi diberikan paling banyak untuk 3 (tiga) tempat praktik, baik di fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah, swasta, maupun praktik perorangan. Surat Izin Praktik (SIP) dokter berlaku untuk 5 (lima) tahun. Sepanjang Surat

Tanda Registrasi (STR) masih berlaku serta tempat praktik masih sesuai dengan yang tercantum dalam SIP.

**Table 1. 1 Laporan Pemohon Pembuatan Surat Izin Praktik Dokter/Perawat 2021**

No	Bulan	Dokter Umum	Dokter Gigi	Dokter Spesialis	Total
1	Juni	21	1	9	31
2	Juli	30	11	28	69
3	Agustus	39	10	25	75
4	September	39	15	19	73
5	Oktober	80	5	35	120
6	November	42	9	24	75
7	Desember	81	9	22	112
<b>TOTAL</b>					554

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Berdasarkan laporan diatas, dilihat dari total pemohon pada 2021 sebanyak 554 orang. Terdiri dari Dokter Umum, Dokter Gigi dan Dokter Spesialis. Pembuatan SIP ini dilakukan dengan cara Online dan dapat juga langsung ke Kantor DPM-PTSP. Namun dalam praktik, masih sering dijumpai kendala-kendala yang perlu terus menerus diatasi, agar pemohon Surat Izin Praktik (SIP) memperoleh kepastian waktu, biaya, maupun tenaga yang diperlukan, karena dalam pelaksanaan terdapat masalah ketidaktahuan masyarakat menggunakan sistem online. Oleh karena itu, masyarakat harus tetap mengunjungi Kantor DPM-PTSP untuk mengurus permohonan yang seharusnya diurus secara online.

Peneliti tertarik untuk meneliti mengenai program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro. Program ini merupakan program unggulan di seluruh PTSP dan salah satunya ialah di PTSP di Kelurahan Bintaro. Peneliti ingin mengetahui seberapa besar kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro. Selama peneliti melakukan observasi

awal yang dilakukan pada bulan April s/d Mei 2022, ternyata masih terdapat beberapa masalah yang ditemui dalam pelaksanaan layanan perizinan di PTSP di Kelurahan Bintaro terutama pada layanan perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa masalah di PTSP di Kelurahan Bintaro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain: Pertama, jumlah sarana yaitu komputer masih terbilang kurang. PTSP di Kelurahan Bintaro masih kekurangan komputer sehingga menyebabkan proses pelayanan dalam pembuatan dan penerbitan perizinan cukup lama. Terdapat satu komputer di *front office* untuk melakukan registrasi berkas masuk. Selanjutnya, terdapat empat komputer di *back office* namun hanya tiga yang berfungsi untuk menyelesaikan proses perizinan maupun non perizinan. Keterbatasan jumlah komputer tersebut mengakibatkan proses penyelesaian perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi terhambat dan melebihi standar waktu penyelesaian perizinan. Berdasarkan penjelasan Bapak Edi selaku Kepala Kepala Satuan Pelaksana (Kasatlak) PTSP di Kelurahan Bintaro menerangkan bahwa jumlah komputer memang masih kurang untuk melakukan pelayanan namun pihak PTSP di Kelurahan Bintaro telah mengajukan penambahan unit komputer dan alat pendukung kerja lainnya agar proses penyelesaian berkas pelayanan perizinan dan non perizinan dapat lebih efektif.

Kedua, keterbatasan jumlah pegawai yang dimiliki PTSP di Kelurahan Bintaro. Berdasarkan dari hasil observasi awal, ternyata masih kekurangan pegawai di PTSP di Kelurahan Bintaro sehingga membuat proses pembuatan perizinan dan non perizinan menjadi terhambat. Selain itu juga pegawai kurang profesional dalam proses pelayanan. Berdasarkan pengamatan di lapangan, masing-masing pegawai melayani masyarakat tidak sesuai dengan tupoksi sehingga mengakibatkan pekerjaan yang tumpang tindih. Misalnya jika ada pegawai yang sedang survey ke lapangan, maka pekerjaan di PTSP di *handle* oleh pegawai lain secara bergantian. Setiap hari PTSP di Kelurahan Bintaro melayani sekitar 80-100 pemohon perizinan dan non perizinan. Kekurangan ini juga diungkapkan oleh (Kasatlak) PTSP di Kelurahan Bintaro, bahwa PTSP di

Kelurahan Bintaro sudah mengajukan penambahan pegawai. Berikut adalah jumlah pegawai di PTSP di Kelurahan Bintaro:

**Table 1. 2 Jumlah Pegawai di PTSP di Kelurahan Bintaro**

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Kepala Unit PTSP	1
2	Tata Usaha	2
3	Tim Administrasi	2
4	Tim Teknis	2
5	CPNS sebagai Front Office	2
6	Pekerja Harian Lepas (PHL)	2
	Jumlah	11

Sumber: Hasil pengamatan peneliti

Ketiga, kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan perizinan tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian. Pada website <http://pelayanan.jakarta.go.id> tertera batas waktu penyelesaian pada masing-masing jenis perizinan namun kenyataannya masih terdapat pelayanan yang selesai lebih dari waktu yang telah ditentukan. Salah satu contoh pada pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil yang seharusnya waktu penyelesaian 1 hari atau 8-12 jam kerja sudah selesai pada kenyataannya diselesaikan lebih dari 1 hari.

Berdasarkan kendala-kendala yang telah dijabarkan di atas, pelayanan di PTSP Kelurahan Bintaro belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut menarik untuk diteliti lebih dalam karena belum sesuai dengan tujuan dibentuknya PTSP, yaitu dalam rangka memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang efektif, efisien, transparan, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai :”Analisis Administratif

Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro”

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini ada beberapa hal yang dapat diidentifikasi guna mengerucutkan permasalahan, yaitu:

1. Jumlah komputer masih kurang mencukupi untuk proses pelayanan;
2. Pelayanan *one day service* di PTSP Kelurahan Bintaro melebihi standar waktu yang telah ditetapkan.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Setelah melakukan identifikasi beberapa masalah yang terjadi di PTSP Kelurahan Bintaro, maka peneliti melakukan pembatasan masalah, yaitu mengenai Analisis Administratif Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang terjadi, maka penelitian melakukan perumusan masalah yaitu seberapa besar kualitas Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti memaparkan mengenai kualitas pelayanan publik guna mengetahui kualitas Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Tercapainya tujuan penelitian yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini diharapkan akan membawa manfaat, yaitu:

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

1. Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai bahan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan tentang teori dan konsep yang

diperoleh selama perkuliahan dan dibandingkan dengan penerapan secara nyata.

2. Memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai disiplin ilmu Administrasi Publik dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya untuk meneliti hal yang khusus berkaitan dengan Administratif Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro.

#### 1.6.2. Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi peneliti adalah menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu Administrasi Publik yang berkaitan tentang masalah Administratif Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro.
2. Manfaat yang di dapat oleh PTSP Kelurahan Bintaro yaitu sebagai bahan masukan dalam pelaksanaan pelayanan di PTSP Kelurahan Bintaro agar lebih baik lagi untuk kedepannya;
3. Manfaat bagi Universitas Muhammadiyah Jakarta khususnya pada Program Studi Administrasi Publik untuk menambah referensi penelitian di perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan perpustakaan pusat Universitas Muhamamdiyah Jakarta.