

**EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SPRINTER DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN
PONOROGO : STUDI KASUS PADA LAYANAN SURAT IZIN PRAKTIK PERAWAT
(SIPP)**

***THE EFFECTIVENESS OF SERVICES THROUGH THE SPRINTER APPLICATION AT
THE ONE-DOOR INTEGRATED SERVICE AND INVESTMENT OFFICE (DPMPTSP)
PONOROGO DISTRICT: CASE STUDY ON NURSE PRACTICE LICENSE (SIPP)
SERVICE***

Aditya Pratiwi Fitrianingrum, Noviyanti

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: aditya.20043@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: noviyanti@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kabupaten Ponorogo menerapkan pelayanan perizinan online melalui aplikasi SPRINTER untuk memudahkan pengajuan perizinan, termasuk Surat Izin Praktik Perawat (SIPP). Namun, masih terdapat kendala yaitu kurangnya literasi pengguna, verifikasi email tertunda, dan belum selesainya SOP. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas SPRINTER dengan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan, meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data mencakup pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan oleh Campbell J.P dengan lima indikator: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi SPRINTER memenuhi indikator kepuasan terhadap program dan memenuhi tingkat input dan output. Beberapa pemohon yang mengungkapkan kepuasannya terhadap SPRINTER dan tidak adanya pengajuan surat izin praktik perawat yang tidak diproses atau ditunda. Namun, aplikasi ini masih kurang dalam mencapai tiga indikator lainnya, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hal ini disebabkan terdapat pemohon yang datang ke kantor untuk melaporkan verifikasi email yang tertunda dan bertentangan dengan tujuan program yaitu untuk memudahkan pengguna. Selain itu, belum adanya SOP untuk aplikasi SPRINTER menyebabkan tidak ada prosedur, waktu penyelesaian, dan penanggung jawab secara tertulis, dan literasi pengguna yang kurang sehingga tidak mengetahui informasi mengenai SPRINTER. Sebaiknya, DMPTSP melakukan pengecekan berkala pada folder spam email dan segera menyelesaikan SOP.

Kata kunci : Efektivitas Pelayanan, SPRINTER, Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)

Abstract

The Investment and One-Stop Integrated Service (DMPTSP) Office of Ponorogo Regency implemented the SPRINTER application to facilitate licensing applications, including the Nurse Practice Permit (SIPP). However, obstacles such as lack of user literacy, delayed email verification, and unfinished SOPs remain. This study aims to determine the effectiveness of SPRINTER using a descriptive method and qualitative approach, conducted at DMPTSP Ponorogo Regency. Data were collected through literature study and field study, including observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. This research uses Campbell J.P.'s theory of service effectiveness with five indicators: program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels, and overall goal achievement. The results showed that SPRINTER met the indicators of satisfaction with the program and the level of input and output, as evidenced by interviews with several applicants who expressed their satisfaction with SPRINTER and the absence of unprocessed or delayed applications for nurse practice permits. However, the application is still lacking in achieving the other three indicators: program success, target success, and overall goal achievement. This is due to applicants coming to the office to report delayed email verifications, which contradicts the program's goal of easing user access. Additionally, the absence of an SOP for SPRINTER resulted in no written procedures, turnaround time, and designated person in charge. The lack of user literacy also hindered awareness of SPRINTER. We recommend that DMPTSP conduct periodic checks on the email spam folder and finalize the SOP immediately to enhance the effectiveness of the SPRINTER application.

Keywords: Service Effectiveness, SPRINTER, Nurse Practice License (SIPP)

Pendahuluan

Upaya membantu memenuhi kebutuhan orang lain disebut pelayanan, yang bertujuan untuk mendatangkan kepuasan kepada pelanggan dalam berbagai bidang seperti jasa, kesehatan, pendidikan, dan sosial. Pelayanan publik bertujuan memenuhi hak asasi manusia dalam berbagai bidang untuk menciptakan kehidupan sejahtera (Bilyastuti, 2019). Pelayanan publik mencakup produk publik dan bentuk pelayanan oleh instansi pemerintah (Prihatina, 2022) dan organisasi swasta (Putri, 2021) Berdasarkan survei (Annur, 2021)), masalah utama dalam pelayanan publik adalah persyaratan yang berbelit (11,4%), waktu pelayanan yang lambat (11,3%), dan kurang transparan (9,7%). Masyarakat berharap prosedur layanan yang cepat dan sederhana.

Pelayanan perizinan termasuk dalam jenis pelayanan administrasi, yang berhubungan dengan pengurusan berkas dan surat menyurat. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada individu atau pelaku usaha dalam bentuk surat izin atau tanda daftar usaha, bertujuan mengatur kegiatan yang dapat merugikan kepentingan umum (Sushanty, 2020). Akan tetapi, kinerja pelayanan perizinan masih perlu ditingkatkan karena sistem reward yang tidak ada dan inisiatif pelayanan yang kurang, bergantung pada aturan formal dan petunjuk pimpinan (Qonita, 2019).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo telah memperbaiki layanan dengan menyediakan website izin online sebagai bentuk

eGovernment, yang memanfaatkan teknologi, komputer, dan internet untuk layanan masyarakat. Implementasi e-Government diatur oleh Inpres No. 3 Tahun 2003 dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, menunjukkan komitmen pemerintah Ponorogo dalam mewujudkan birokrasi yang bersih dan bebas KKN. DPMPTSP meresmikan website Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIJITU) pada 17 Februari 2017, melayani izin seperti IMB, TDP, SIUP, dan Izin Reklame. Namun, pada 30 September 2022, SIJITU digantikan oleh SPRINTER (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) berdasarkan SK Bupati. SPRINTER merupakan inovasi e-Government yang memungkinkan pengajuan perizinan secara online, membuat proses lebih mudah dan efisien dibandingkan SIJITU yang memerlukan kedatangan langsung ke kantor dengan berkas fisik. Pada awal peluncuran, SIJITU hanya melayani Surat Izin Perawat. Saat ini, SPRINTER melayani berbagai izin seperti pengumpulan uang dan barang, praktik medis dan kesehatan lainnya. Adapun masalah pada SIJITU meliputi kurangnya sosialisasi, pemahaman masyarakat, dan keterbatasan SDM di DPMPTSP yang ahli di bidang informatika (Nitta, 2018).

Permasalahan yang terjadi pada aplikasi SPRINTER di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo adalah beberapa pemohon masih datang langsung ke kantor karena tidak mengetahui aplikasi SPRINTER. Meskipun DPMPTSP sudah melakukan sosialisasi melalui Instagram, banyak pemohon yang tidak mengetahui informasi tersebut. Permasalahan kedua terdapat pemohon yang mengalami keterlambatan verifikasi email, menyebabkan mereka harus datang langsung ke kantor. Masalah ini terjadi karena email verifikasi masuk ke folder spam, sehingga tidak segera ditangani. Permasalahan yang terakhir adalah Aplikasi SPRINTER belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mengakibatkan tidak adanya penanggungjawab dan waktu penyelesaian secara tertulis. Berdasarkan permasalahan di atas, maka artikel ini akan membahas mengenai efektivitas pelayanan menggunakan aplikasi SPRINTER pada layanan Surat Izin Perawat (SIPP).

Metode

Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menggambarkan teori dan hasil penelitian terkait variabel yang diteliti (Savinatunazah, 2019). Metode ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan pelaksanaan Pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo melalui aplikasi SPRINTER. Pendekatan kualitatif deskriptif relevan untuk meneliti efektivitas aplikasi SPRINTER dalam layanan perizinan online Surat Izin Praktik Perawat di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo tahun 2023, memungkinkan pemahaman mendalam tentang penggunaan, persepsi, dan dampaknya. Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan perizinan Surat Izin Praktik melalui aplikasi SPRINTER pada DPMPTSP Kabupaten Ponorogo melalui teori menurut Campbell J.P.(Yasmin et al., 2023) dalam mengukur efektivitas yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasara, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, melalui interaksi dengan informan atau pengamatan langsung terhadap

program perizinan online SPRINTER di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo. Data sekunder, menurut Sugiyono (Maulana, 2019), diperoleh tidak langsung melalui dokumen atau orang lain, seperti buku literatur, hasil penelitian, dan dokumen dari DPMPTSP terkait penelitian ini.

Penulis mengumpulkan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan melibatkan analisis buku, literatur, jurnal, dan sumber relevan lainnya. Studi lapangan meliputi tiga teknik, yaitu: observasi dengan mengamati proses pengajuan izin melalui aplikasi SPRINTER; wawancara yang dipilih secara *purposive sampling*, termasuk Kepala Bidang Pelayanan, staff bidang pelayanan dan IT di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo, serta lima pemohon layanan; serta dokumentasi seperti Surat Keputusan Bupati, SOP Pelayanan Perizinan, dan tutorial penggunaan SPRINTER. Dalam penelitian ini, analisis data kualitatif dilakukan sesuai dengan metode Bogdan dan Miles & Huberman (Octaviani & Sutriani, 2019) yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

DPMPTSP meluncurkan aplikasi SPRINTER (Sistem Perizinan Terpadu) untuk mengembangkan e-government dalam pelayanan publik, khususnya untuk mempermudah perizinan non berusaha secara online. SPRINTER diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa layanan perizinan online melalui SPRINTER berjalan dengan baik. Efektivitas pelayanan diukur menggunakan teori Campbell. Penulis menggunakan indikator ini untuk mengukur efektivitas pelayanan Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) melalui SPRINTER yang mencakup lima indikator sebagai berikut.

1. Keberhasilan Program

Hal utama untuk mengetahui efektivitas aplikasi SPRINTER adalah melihat keberhasilan program. Menurut Campbell J. P. (1989), keberhasilan program adalah tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Ini diukur dengan menilai kemampuan operasional sesuai tujuan aplikasi, mempertimbangkan proses dan mekanisme pelaksanaan di lapangan, dan sejauh mana kualitas program tercapai. DPMPTSP Ponorogo telah menyediakan SPRINTER untuk memudahkan pengajuan surat izin praktik perawat. Kepala DPMPTSP menyatakan aplikasi ini telah mencapai tujuannya. Wawancara dengan pemohon mengungkapkan bahwa aplikasi ini memungkinkan mereka mengajukan izin tanpa perlu datang ke kantor. Hal ini juga sesuai dengan teori adaptasi oleh Duncan, yaitu kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Aplikasi SPRINTER meningkatkan efisiensi, dengan waktu penerbitan izin berkurang dari 12 hari (SIJITU) menjadi 57 hari kerja. Ini sejalan dengan asas pelayanan publik menurut Mahmudi, yaitu efisiensi dan efektivitas, serta faktor efisiensi menurut Gibson.

Proses dan mekanisme di aplikasi SPRINTER berjalan baik. Telah tersedia langkah-langkah jelas dan mudah dipahami sesuai dengan asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang keterbukaan informasi. Tim

yang mengurus aplikasi ini juga tanggap terhadap pertanyaan atau masalah yang muncul.

DPMPTSP berkomitmen untuk meningkatkan penggunaan SPRINTER agar tujuan aplikasi tercapai sepenuhnya, sesuai dengan SK Bupati tentang SPBE. Namun, tidak adanya SOP menyebabkan ketidakjelasan waktu dan penanggung jawab, berdampak pada ketepatan waktu penerbitan Surat Izin Praktik Perawat (SIPP). Ini bertentangan dengan asas akuntabilitas dalam pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kehadiran SOP penting untuk menjaga kinerja efisien dan efektif.

Lima pemohon yang diwawancarai merasa terbantu dengan adanya SPRINTER. Tutorial langkah-langkah mengajukan izin melalui SPRINTER tersedia di Youtube dan Instagram DPMPTSP, membantu pemohon tidak kebingungan. Namun, beberapa pemohon belum mengetahui aplikasi ini karena tidak mengikuti sosial media DPMPTSP.

Secara keseluruhan, indikator keberhasilan program menurut Campbell J.P terpenuhi. DPMPTSP telah menerapkan SPRINTER agar dapat diakses mandiri, sesuai dengan SK Bupati tentang SPBE dan pelayanan publik cepat, akurat, dan akuntabel. Namun, beberapa pemohon masih datang ke kantor karena verifikasi tertunda. Kesimpulannya, indikator keberhasilan program terpenuhi menurut teori Campbell J.P, tetapi belum sepenuhnya sesuai SK Bupati karena masih ada pemohon yang datang langsung. Petugas perlu rutin mengecek email verifikasi pada folder spam untuk mencapai tujuan program optimal, dan SOP diperlukan untuk penanggung jawab tertulis.

2. Keberhasilan Sasaran

Faktor kedua untuk mengukur efektivitas adalah keberhasilan sasaran, yaitu sejauh mana tujuan program tercapai. Keberhasilan ini diukur berdasarkan hasil atau output program sesuai dengan harapan dan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks aplikasi SPRINTER di DPMPTSP Ponorogo, penulis ingin mengetahui apakah aplikasi ini bisa digunakan oleh semua orang dan seberapa baik hasil layanan serta kebijakan yang diambil untuk mencapai tujuan. Literasi pengguna juga penting karena pemahaman yang baik akan meningkatkan efektivitas aplikasi.

DPMPTSP sudah melakukan sosialisasi melalui media sosial, seperti Instagram dan Youtube, serta koordinasi dengan klinik dan dinas kesehatan saat awal pembuatan aplikasi. Sosialisasi dan koordinasi ini sejalan dengan teori Duncan tentang integrasi, yang melibatkan koordinasi dengan instansi eksternal dan sosialisasi kepada pengguna program. Namun, aspek sosialisasi pada aplikasi SPRINTER belum tercapai sepenuhnya, meskipun ada sekitar 2000 pemohon yang mengajukan surat izin praktik sejak September 2022 hingga Desember 2023.

Aplikasi SPRINTER dirancang agar mudah digunakan oleh semua pemohon, dengan antarmuka *user-friendly* dan proses yang mudah dipahami, sesuai dengan asas pelayanan publik pada poin kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Selain itu, SPRINTER memberikan pelayanan tanpa biaya, meningkatkan aksesibilitas dan

kenyamanan pengguna. DPMPTSP juga memberikan informasi melalui Instagram untuk memberitahu pengguna mengenai aplikasi SPRINTER. Sayangnya, masih ada pemohon yang belum mengetahui aplikasi ini, sehingga mereka datang ke kantor DPMPTSP. Meskipun demikian, responsivitas petugas yang membantu pemohon dalam mengajukan surat izin praktik melalui aplikasi SPRINTER menunjukkan komitmen pelayanan yang baik, memberikan pendidikan langsung tentang penggunaan aplikasi baru, dan membantu mengatasi hambatan informasi.

3. Kepuasan Terhadap Program

Indikator ketiga membahas mengenai kepuasan terhadap program, yang menggambarkan sejauh mana keberhasilan program dalam memenuhi harapan penggunanya. Kepuasan ini ditentukan oleh persepsi penerima terhadap kualitas program yang mereka terima. Semakin baik kualitas program, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima, yang dapat mempengaruhi penilaian positif terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut, dalam hal ini pemerintah Kabupaten Ponorogo.

Dengan pengembangan aplikasi SPRINTER, DPMPTSP mengharapkan masyarakat akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang mereka terima. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan akses dan penggunaan dalam proses perizinan, memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan yang lebih efisien dan efektif. Oleh karena itu, DPMPTSP berupaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara lebih baik.

Kelebihan aplikasi ini adalah tidak memiliki spesifikasi khusus terkait perangkat, sehingga siapa pun dapat mengaksesnya untuk mengajukan perizinan yang dibutuhkan, hanya dengan membutuhkan koneksi internet. Meskipun tidak ada panduan pengisian pada tiap kolom data, tersedia tutorial YouTube yang dapat diakses oleh semua pengguna untuk membantu mereka memahami cara penggunaan aplikasi secara lebih mendetail.

Hasil wawancara dengan sejumlah pemohon menunjukkan bahwa aplikasi SPRINTER memperoleh penilaian positif dalam memenuhi kriteria kepuasan terhadap program. Pemohon memilih menggunakan aplikasi SPRINTER karena menguntungkan mereka dalam pengajuan surat izin praktik perawat, dan sebagian besar pemohon menyatakan kepuasan mereka terhadap penggunaan aplikasi SPRINTER. Meskipun demikian, ditemukan bahwa sebagian kecil pemohon mengalami kendala tertentu yang mengurangi tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi tersebut.

Aplikasi SPRINTER dapat digolongkan memenuhi kriteria kepuasan terhadap program berdasarkan teori efektivitas menurut Campbell, dibuktikan dengan wawancara dengan beberapa pemohon. Namun, aplikasi masih memiliki kekurangan, yaitu tidak adanya penilaian kepuasan setelah pengguna menggunakan aplikasi SPRINTER, sehingga kepuasan pengguna belum dapat dilacak. Sebaiknya, DPMPTSP

menambahkan penilaian kepuasan sehingga DPMPTSP dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pada SPRINTER, yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi untuk pengembangan aplikasi yang lebih baik. Hal ini akan sejalan dengan asas pelayanan publik yaitu partisipatif. Asas partisipatif dalam pelayanan publik adalah upaya melibatkan masyarakat secara aktif dalam menyelenggarakan layanan, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka (Sellang et al., 2019). Selain itu, DPMPTSP perlu menambahkan fitur petunjuk pengisian pada kolom pengisian data untuk memudahkan pengguna.

4. Tingkat Input dan Output

Indikator keempat membahas tingkat input dan output. Menurut Campbell, hal ini dapat dilihat dari kesesuaian input dan outputnya. Jika output lebih besar atau seimbang, program efektif. Jika input lebih besar, program belum efektif. Pada aplikasi SPRINTER, ini dapat dilihat dari dokumen yang diinput oleh pemohon dan perizinan yang diterbitkan oleh DPMPTSP, serta tindak lanjut laporan kendala pemohon dan kesesuaian data input dengan perizinan yang diterbitkan.

Berdasarkan wawancara dan observasi, permohonan perizinan yang diajukan melalui aplikasi SPRINTER langsung diproses oleh DPMPTSP tanpa keterlambatan atau penumpukan, kecuali jika dokumen persyaratan tidak lengkap. DPMPTSP akan memberi informasi kepada pemohon melalui kolom status di aplikasi SPRINTER untuk memperbaiki dokumen. Pemohon diharapkan sering mengecek aplikasi untuk mengetahui progres status dan segera memperbaiki kesalahan agar permohonan cepat diterbitkan. Hal ini menunjukkan SPRINTER sebagai aplikasi yang informatif. Pengajuan surat izin praktik perawat terbit dalam waktu 5 hari.

Pengguna dapat mengajukan pengaduan melalui kontak di website DPMPTSP, sehingga pemohon dapat memberi masukan dan saran untuk membantu DPMPTSP meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi SPRINTER. DPMPTSP menunjukkan responsifitas yang baik dalam menangani keluhan pemohon. Keluhan verifikasi terlambat ditangani langsung oleh DPMPTSP. Masalah aplikasi SPRINTER ditangani oleh programmer aplikasi, sedangkan kesulitan akses dibantu oleh bidang pelayanan (*front office*).

Dalam penerbitan surat izin praktik perawat, pemohon menyatakan surat izin sesuai dengan informasi yang diisi pada aplikasi SPRINTER, menunjukkan tidak ada kesalahan dalam penulisan surat izin praktik, menjamin akurasi dan keandalan proses administrasi. Hal ini sejalan dengan buku "Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik" oleh (Sellang et al., 2019) tentang memaksimalkan pelayanan agar penerima merasa puas dan pemberian layanan sesuai dengan kebutuhan penerima.

Kesimpulannya, tingkat input dan output sesuai teori Campbell J.P sudah terpenuhi, terlihat dari kesesuaian jumlah permohonan yang masuk dengan jumlah permohonan yang diproses tanpa penundaan. Kepuasan pemohon atas penanganan keluhan cepat dan penerbitan surat izin praktik sesuai kebutuhan juga menjadi

indikator efektivitas layanan. Tidak adanya kesalahan penulisan nama atau instansi pada surat izin praktik menunjukkan akurasi proses administrasi. Dengan demikian, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, aplikasi SPRINTER telah berhasil mencapai tingkat input dan output yang diharapkan.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan indikator terakhir yang disebutkan oleh Campbell dalam teori pengukuran efektivitas. Hal ini tercapai apabila organisasi mampu menjalankan tugasnya dengan baik demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks aplikasi SPRINTER, pencapaian ini dapat diukur dengan melihat apakah semua petugas telah menjalankan peran dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga aplikasi dapat berjalan optimal.

Hasil wawancara dengan Bidang IT, programmer aplikasi SPRINTER, menunjukkan bahwa semua petugas telah menjalankan tugasnya dengan baik, diperkuat oleh pernyataan pemohon yang menyatakan keluhan mereka diselesaikan dengan cepat oleh DPMPPTSP. Hal ini sejalan dengan teori efektivitas Duncan dalam (Dian & Noviyanti, 2023), yang menekankan pentingnya respons cepat terhadap keluhan untuk memastikan pencapaian tujuan pelayanan.

SDM yang menangani aplikasi SPRINTER dinilai cukup oleh programmer, yang menangani masalah pada web SPRINTER seperti error atau server bermasalah, serta memverifikasi email dan dokumen persyaratan. Staff IT yang kompeten menjalankan tugasnya tanpa pelatihan formal, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengharuskan pelaksana yang kompeten dan profesional. Namun, terkadang petugas lupa memeriksa folder spam, menyebabkan email terjebak dan tertunda verifikasinya. Sebaiknya petugas rutin memeriksa folder spam untuk menghindari penundaan.

Pada awal peluncuran aplikasi, sosialisasi tatap muka dilakukan dengan klinik dan dinas kesehatan, menandakan upaya awal untuk memperkenalkan SPRINTER kepada masyarakat. Namun, aplikasi SPRINTER jarang dievaluasi. Menurut Campbell J.P (Mamonto et al., 2022), evaluasi program penting untuk mengukur efektivitas, mengetahui pencapaian tujuan, serta dampaknya terhadap penerima manfaat. Evaluasi juga membantu mengidentifikasi kekurangan dan potensi perbaikan program.

Jika terdapat kesulitan, pemohon dapat menghubungi petugas untuk mendapatkan bantuan. Kerjasama antara semua pihak dalam menjalankan perannya sangat penting untuk mencapai tujuan keseluruhan aplikasi SPRINTER, sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Campbell.

Penutup

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SPRINTER di DPMPPTSP Kabupaten Ponorogo : Studi Kasus pada

Surat Izin Praktik Perawat dengan menggunakan lima indikator berdasarkan Campbell yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Keberhasilan Program

Aplikasi tersebut telah mencapai tujuan awal dalam memudahkan pemohon dalam pengajuan surat izin praktik perawat. Proses pengajuan lebih efisien, penggunaan teknologi telah mempermudah akses, dan responsifitas tim dalam menanggapi pertanyaan pemohon menjadi bukti keberhasilan program ini. Sebelum ada SPRINTER surat izin praktik perawat dapat terbit dalam waktu 12 hari kerja namun setelah beralih ke SPRINTER surat izin praktik perawat dapat terbit dalam waktu 5-7 hari kerja yang menunjukkan peningkatan efisiensi waktu. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan khususnya pada masalah verifikasi email yang masuk ke folder spam yang menyebabkan pemohon datang ke kantor sehingga tidak dapat memenuhi tujuan awal program yaitu memudahkan pengguna. Selain itu, SOP yang belum selesai dibuat dapat berdampak pada tidak terdapat waktu penyelesaian dan penanggung jawab secara tertulis. Oleh karena itu, keberhasilan program belum cukup efektif.

2. Keberhasilan Sasaran

DPMPTSP telah melakukan langkah-langkah untuk mencapai keberhasilan sasaran, seperti sosialisasi melalui media sosial, penyediaan tutorial, dan layanan tanpa dipungut biaya. Namun, masih terdapat kendala dalam literasi pengguna sehingga jalannya pelayanan menjadi kurang efektif. Apabila dari segi DPMPTSP indikator ini sudah efektif.

3. Kepuasan Terhadap Program

SPRINTER yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kabupaten Ponorogo bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kemudahan akses dan penggunaan dalam proses perizinan. Terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti tidak adanya penilaian kepuasan dan kurangnya petunjuk pengisian pada kolom data. Kepuasan terhadap program dapat dikatakan efektif dibuktikan dari hasil wawancara dengan beberapa pemohon yang mengatakan kepuasannya terhadap aplikasi SPRINTER dan meskipun belum ada petunjuk pengisian kolom namun terdapat tutorial penggunaan aplikasi SPRINTER pada Youtube.

4. Tingkat Input dan Output

Aplikasi SPRINTER telah berhasil mencapai tingkat input dan output yang diharapkan, terlihat dari kesesuaian antara jumlah permohonan surat izin praktik perawat yang masuk dengan yang diproses. Permohonan izin praktik perawat dapat diproses tanpa kendala atau kesulitan yang merupakan bukti efisiensi dalam penanganan permohonan surat izin praktik perawat oleh pihak DPMPTSP. Kendala yang dikeluhkan oleh pemohon dapat terselesaikan dengan cepat. Surat izin praktik perawat yang diterbitkan juga sesuai dengan informasi yang diisikan oleh pemohon sehingga tidak terdapat kesalahan penulisan. Dengan demikian, baik dari segi kuantitas

maupun kualitas, aplikasi SPRINTER telah memenuhi harapan dalam mencapai tingkat input dan output yang optimal.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Dapat dilihat dari kinerja dan responsifitas semua petugas yang terlibat dalam pengoperasiannya. Petugas pelayanan, termasuk petugas bidang IT (programmer SPRINTER) telah menjalankan tugasnya dengan baik dan tidak pernah mengalami kendala dalam menangani keluhan juga merespons keluhan pemohon dengan cepat. Dalam hal ini petugas pelayanan DPMPTSP sudah baik secara keseluruhan namun masih terdapat masalah terkait petugas yang tidak rutin untuk cek email yang masuk ke folder spam sehingga proses verifikasi terhambat yang menyebabkan beberapa pemohon datang untuk melaporkan hal ini. Selain itu, jarang dilakukan evaluasi pada aplikasi SPRINTER. Oleh karena itu, pencapaian tujuan menyeluruh belum cukup efektif karena masih terdapat masalah yang mempengaruhi tujuan aplikasi ini yaitu untuk memudahkan pengguna dalam mengajukan perizinan.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran ataupun rekomendasi kepada DPMPTSP Kabupaten Ponorogo dalam pemberian pelayanan pengajuan permohonan surat izin praktik perawat (SIPP) melalui aplikasi SPRINTER. Hal ini dapat dilaksanakan dengan memperbaiki setiap indikator efektivitas pelayanan yang belum terpenuhi secara maksimal sebagai berikut.

1. Sebaiknya petugas pada bidang IT mengecek secara berkala folder spam pada email DPMPTSP agar verifikasi email tidak tertunda sehingga aplikasi dan tujuan program dapat berjalan secara optimal.
2. Sebaiknya, DPMPTSP segera menyusun SOP resmi untuk aplikasi SPRINTER guna meningkatkan akuntabilitas dan ketepatan waktu dalam pelayanan, serta menghindari masalah seperti email yang terjebak di folder spam.
3. Sebaiknya, pihak DPMPTSP perlu untuk melakukan evaluasi terhadap aplikasi SPRINTER secara rutin yaitu dengan menambah fitur-fitur yang dibutuhkan seperti penilaian kepuasan dan fitur petunjuk pengisian kolom pada aplikasi sehingga akan lebih memudahkan pengguna. Evaluasi secara berkala akan membantu dalam memahami sejauh mana program telah mencapai tujuan yang ditetapkan, mengidentifikasi kekurangan, dan merencanakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Referensi

- Annur, C. M. (2021). *Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhanutama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>

- Bilyastuti, M. P. (2019). PELAYANAN PUBLIK DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PONOROGO DENGAN SIJITU (SISTEM INFORMASI PERIZINAN TERPADU) Mai Puspadya Bilyastuti. *Jurnal Unitri*, 9, 82–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/rfr.v9i1.1346>
- Dian, A., & Noviyanti. (2023). Efektivitas Pelayanan Perizinan Bidang Penelitian dan Pelatihan melalui “SiRinduNona” (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha) pada DPMPTSP Kabupaten Jombang. *Digilib UNESA*, 1, 477–490.
- Mamonto, S. I. P., Rachman, I., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu). *Governance*, 2(1), 1–14.
- Maulana, R. (2019). KONSEP HUKUM PERIZINAN DAN PEMBANGUNAN. *Jurnal Justisia*, 90–115. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/justisia.v3i1.5088>
- Nitta, E. A. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK SIJITU (SISTEM INFORMASI PERIZINAN TERPADU) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo. *Jurnal UB*, 01.
- Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). ANALISIS DATA DAN PENGECEKAN KEABSAHAN DATA. *Journal OSF*, Vol. 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.31227/osf.io/3w6qs>
- Prihatina, R. (2022). *Pelayanan Publik : Mari Bersemangat Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Para Pengguna Jasa*. Artikel DJKN - Kementerian Keuangan. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15543/Pelayanan-Publik-Mari-Bersemangat-Memberikan-Pelayanan-Terbaik-Bagi-Para-Pengguna-Jasa.html>
- Putri, V. K. M. (2021). *Pelayanan Publik: Pengertian dan Asas-Asasnya*. Kompas. https://www.kompas.com/skola/read/2021/07/15/151008069/pelayanan-publik-pengertian-dan-asas-asasnya#google_vignette
- Qonita, D. Z. (2019). KELUHAN MASYARAKAT TERHADAP SULITNYA MENGURUS PROSEDUR PERIZINAN DI DAERAH SERTA KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM UPAYA PENANGGULANGANNYA. *ResearchGate*, 01.
- Savinatunazah, V. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2276>
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Q. Media (ed.); 1st ed.). CV. Penerbit Qiara Media.
- Sushanty, V. R. (2020). *BUKU AJAR HUKUM PERIJINAN* (M. Darmoko (ed.); 1st ed.). UBHARA Press.
- Yasmin, C., Purmaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Badung. *BIREV*, 1(4), 9–14. <https://doi.org/10.61292/BIREV.V1I4.34>