

ABSTRAK

TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PERIZINAN TENAGA KESEHATAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Kesia Melani Putri Sirait

Permasalahan tentang belum optimalnya implementasi transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Masih adanya tenaga kesehatan yang mendatangi tenant DPMPTSP secara fisik dan tingkat penolakan permohonan yang mencapai 28 persen pada tahun 2025 menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasinya. Untuk mengatasi hal tersebut, DPMPTSP Kota Bandar Lampung menerapkan aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital yang terintegrasi dengan platform Satu Sehat Kementerian Kesehatan dalam penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori E-Service Quality Parasuraman et al. (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun MPP Digital telah berhasil mempersingkat waktu penyelesaian izin dari semula hingga satu bulan menjadi satu hingga tiga hari kerja, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan akses pada perangkat iOS, instabilitas sistem pada jam sibuk, belum tercapainya target nasional penyelesaian izin kurang dari satu jam, serta minimnya sosialisasi kepada pengguna. Dengan demikian, transformasi digital ini memerlukan penguatan dalam aspek infrastruktur teknis, sinkronisasi data antarsistem, dan pemberdayaan pengguna.

Kata kunci: transformasi digital, E-Service Quality, MPP Digital, perizinan tenaga kesehatan, DPMPTSP

ABSTRACT

DIGITAL TRANSFORMATION OF HEALTH PERSONNEL LICENSING SERVICES AT THE INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED SERVICES OFFICE OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

Kesia Melani Putri Sirait

The issue of the suboptimal implementation of digital transformation of healthcare worker licensing services at the DPMPTSP of Bandar Lampung City is the main focus of this study. The continued presence of healthcare workers physically visiting DPMPTSP tenants and the application rejection rate reaching 28 percent in 2025 indicate a gap between policy and implementation. To address this, the DPMPTSP of Bandar Lampung City implemented the Digital Public Service Mall (MPP) application integrated with the Ministry of Health's Satu Sehat platform in issuing healthcare worker Practice Permits (SIP). This study aims to analyze the quality of digital transformation of healthcare worker licensing services and identify supporting and inhibiting factors using descriptive qualitative methods with the E-Service Quality theory of Parasuraman et al. (2005). The results show that although the Digital MPP has succeeded in shortening the permit processing time from up to one month to one to three working days, its implementation is not fully optimal due to limited access on iOS devices, system instability during peak hours, the failure to achieve the national target of permit processing in less than one hour, and minimal socialization to users. Thus, this digital transformation requires strengthening technical infrastructure, data synchronization between systems, and user empowerment.

Keywords: digital transformation, E-Service Quality, Digital MPP, healthcare worker licensing, DPMPTSP