

**UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP
DUKUNGAN PENERBITAN SURAT TANDA REGISTRASI (STR)
EFFORTS TO INCREASE HEALTH WORKFORCE SATISFACTION WITH
SUPPORT FOR THE ISSUANCE OF REGISTRATION CERTIFICATE**

Laila Nur Rokhmah

(Kementerian Kesehatan)

Yuni Ramawati

(Kementerian Kesehatan)

ABSTRAK

Tenaga Kesehatan yang akan menjalankan praktik wajib memiliki Surat Tanda Registrasi (STR). Pengajuan STR dilakukan melalui daring/ online. Berdasarkan data Sekretariat KTKI, jumlah Tenaga Kesehatan teregistrasi per 25 Mei 2023 sebanyak 1.533.541. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan layanan dukungan penerbitan STR tenaga kesehatan telah dilaksanakan Survei Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap Dukungan Penerbitan STR. Survei kepuasan telah dilaksanakan terhadap 3.758 responden secara online dimulai tanggal 17 Juli s.d 23 Agustus 2023.

Dari hasil survei diperoleh Indeks Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap Dukungan Penerbitan e-STR semester 1 tahun 2023 sebesar 83,50% (sangat puas) dan berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), indikator “Petugas dapat memberikan solusi atas kendala yang ditemukan” menjadi prioritas utama. Faktor yang paling mempengaruhi Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap Dukungan Penerbitan e-STR adalah Penanganan Kendala. Rekomendasi yang dapat dilaksanakan oleh Sekretariat KTKI dalam meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan dalam penerbitan e-STR diantaranya perlu upaya peningkatan pemahaman Petugas *Help desk* terhadap *Frequently Asked Question (FAQ)* dari hasil identifikasi masalah yang disampaikan oleh tenaga kesehatan, penambahan menu layanan *helpdesk* pada aplikasi e-STR untuk memudahkan pemohon yang ingin berkonsultasi, mengevaluasi informasi alur prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh Tenaga Kesehatan, menampilkan informasi biaya/tarif penerbitan e-STR dan metode pembayaran di situs web resmi atau platform layanan, serta perlu menetapkan standar prosedur tepat waktu sesuai janji layanan dalam penanganan kendala /*helpdesk*, sehingga setiap kendala dapat ditangani dengan baik.

Kata Kunci : tingkat kepuasan, tenaga kesehatan, surat tanda registrasi

ABSTRACT

Health workforce who will carry out practice are required to have a Registration Certificate (STR). Submission of STRs is carried out online. Based on data from the KTKI Secretariat, the number of registered Health Workforce as of May 25 2023 was 1.533.541. In order to continuously improve the quality of public services, of providing support for issuance of health workforce electronic registration certificate have carried out a Health Workforce Satisfaction Survey. The satisfaction survey was carried out on 3,758 respondents online starting from 17 July to 23 August 2023.

*From the survey results, the Satisfaction Index for Health Workforce with Support for Issuing e-STR for the first semester of 2023 was 83.50% (very satisfied) and based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, the indicator "Officers can provide solutions to the obstacles found" became main priority. The factor that most influences Health Workforce' Satisfaction with e-STR Publishing Support is Obstacle Handling. Recommendations that can be implemented by the **Secretariate of The Indonesian Health Workforce of Council (KTKI)** to increase the satisfaction of health workforce in publishing e-STR include efforts to increase Help Desk Officers' understanding of Frequently Asked Questions (FAQ) from the results of identifying problems submitted by health workforce, adding helpdesk service menus to the e-STR application. STR to make it easier for applicants who want to consult, evaluate information on the flow of service procedures so that it is easier for Health Workforces to understand, display information on costs/tariffs for issuing e-STR and payment methods on the official website or service platform, and need to set standard procedures on time according to promises service in handling problems/helpdesk, so that every problem can be handled well.*

Keywords: *satisfaction level, health workforce, registration certificate*

A. Pendahuluan

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat, sehingga dapat terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Tenaga Kesehatan yang akan menjalankan praktik wajib memiliki Surat Tanda Registrasi (STR). STR merupakan bukti tertulis yang diberikan kepada Tenaga Kesehatan yang telah memiliki sertifikat kompetensi dan/atau sertifikat profesi dan telah dilakukan pencatatan resmi. Pengajuan STR dilakukan melalui daring/ online dan sesuai Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang telah diberlakukan, STR berlaku seumur hidup dari sebelumnya berlaku selama 5 (lima) tahun.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 29 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia, Sekretariat KTKI memiliki fungsi salah satunya pelaksanaan fasilitasi di bidang registrasi Tenaga Kesehatan. Berdasarkan

data Sekretariat KTKI, jumlah Tenaga Kesehatan teregistrasi per 25 Mei 2023 sebanyak 1.533.541.

Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan layanan dukungan penerbitan STR tenaga kesehatan, pada tahun 2022 Sekretariat KTKI telah memperoleh sertifikasi ISO Sistem Manajemen Mutu 9001:2015. Pemerintah telah menetapkan kebijakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik. Selain itu dalam persyaratan ISO 9001:2015, Organisasi harus memantau persepsi pelanggan pada tingkatan dimana kebutuhan dan harapan telah dipenuhi.

Sekretariat KTKI bekerjasama dengan PT Ayaskara Nisita Synergi telah melaksanakan survei kepuasan Tenaga Kesehatan bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik Tenaga Kesehatan, mengukur indeks kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap dukungan penerbitan STR, menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan Tenaga Kesehatan dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan dukungan penerbitan STR Tenaga Kesehatan.

Terdapat 9 (sembilan) atribut layanan yang dianalisis antara lain persyaratan pelayanan, prosedur layanan, Aplikasi e-STR, durasi pelayanan, biaya/tarif,

produk/jasa spesifikasi layanan, kemampuan petugas, perilaku petugas dan penanganan kendala. Dalam pengambilan sampel tenaga kesehatan dilakukan secara *Stratified Multistage Sampling*.

Survei Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap Dukungan Penerbitan e-STR telah dilaksanakan terhadap 3.758 responden secara online dimulai tanggal 17 Juli s.d 23 Agustus 2023. Responden merupakan Tenaga Kesehatan yang melakukan penerbitan e-STR pada periode Januari - Juni 2023. Analisis yang digunakan Deskriptif, Indeks Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA), dan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM-PLS).

B. Gambaran Tenaga Kesehatan Pengguna Layanan Penerbitan STR

Berdasarkan hasil identifikasi karakteristik Tenaga Kesehatan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden yaitu Perawat sebanyak 46,30% kemudian Bidan sebanyak 19,40% dan Apoteker sebanyak 5,06%.
2. Berdasarkan provinsi paling banyak yaitu di Jawa Timur sebanyak 20,46% , Jawa Timur sebanyak 12,72% dan Jawa Barat sebanyak 10,86%. Kemudian asal provinsi paling sedikit yaitu di Sulawesi Barat dan Gorontalo sebanyak 0,40% dari keseluruhan responden.
3. Secara keseluruhan responden wanita lebih banyak yaitu sebesar 76% daripada laki-laki sebesar 24%.
4. Dari durasi pelayanan yang diterima oleh responden, terdapat sebanyak 35% dari responden menerima layanan penerbitan e-STR selama 3-4 hari kerja, kemudian sebanyak 18% dari responden menerima layanan penerbitan e-STR selama lebih dari 6 hari kerja.
5. Berdasarkan usia sebagian besar (60%) responden berada pada rentang usia 26-45 tahun, sedangkan responden yang

mendekati usia pensiun (>55 tahun) hanya sebanyak 4%.

6. Berdasarkan hasil identifikasi tempat bekerja, mayoritas responden bekerja di Rumah Sakit dengan jumlah 40,13% responden diikuti oleh Puskesmas 23,07% dan Klinik 9,50%. Kemudian asal tempat bekerja paling sedikit yaitu Fasilitas Pelayanan Kedokteran untuk Kepentingan Hukum sebanyak 0,05% responden.

C. Indeks Kepuasan Tenaga Kesehatan Terhadap Dukungan Penerbitan STR

Berdasarkan hasil survei pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Tenaga Kesehatan sebesar 83,50% (Sangat Puas). Metode analisis indeks kepuasan dihitung dengan metode rata-rata dengan skala likert 1-6. Nilai Indeks Kepuasan pada masing-masing atribut layanan sebagai berikut:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Tenaga Kesehatan Terhadap Dukungan Penerbitan STR Berdasarkan Atribut Layanan

No.	Layanan	Kepuasan (%)	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	84,48%	Sangat Puas
2	Prosedur Layanan	83,23%	Puas
3	Aplikasi e-STR	83,84%	Sangat Puas
4	Durasi Pelayanan	82,85%	Puas
5	Biaya/Tarif	82,64%	Sangat Puas
6	Produk/Jasa Spesifikasi Layanan	84,26%	Sangat Puas
7	Kemampuan Petugas	83,08%	Puas
8	Perilaku Petugas	82,33%	Puas
9	Penanganan Kendala	78,31%	Puas

Keterangan :

0,00 -16,67 : Sangat Tidak Puas

16,68-33,33 : Tidak Puas

33,34-50,00: Kurang Puas

50,01-66,67: Cukup Puas

66,68-83,33 :Puas

83,34-100,00: Sangat Puas

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kesehatan Terhadap Dukungan Penerbitan STR Tenaga Kesehatan Semester I Tahun 2023

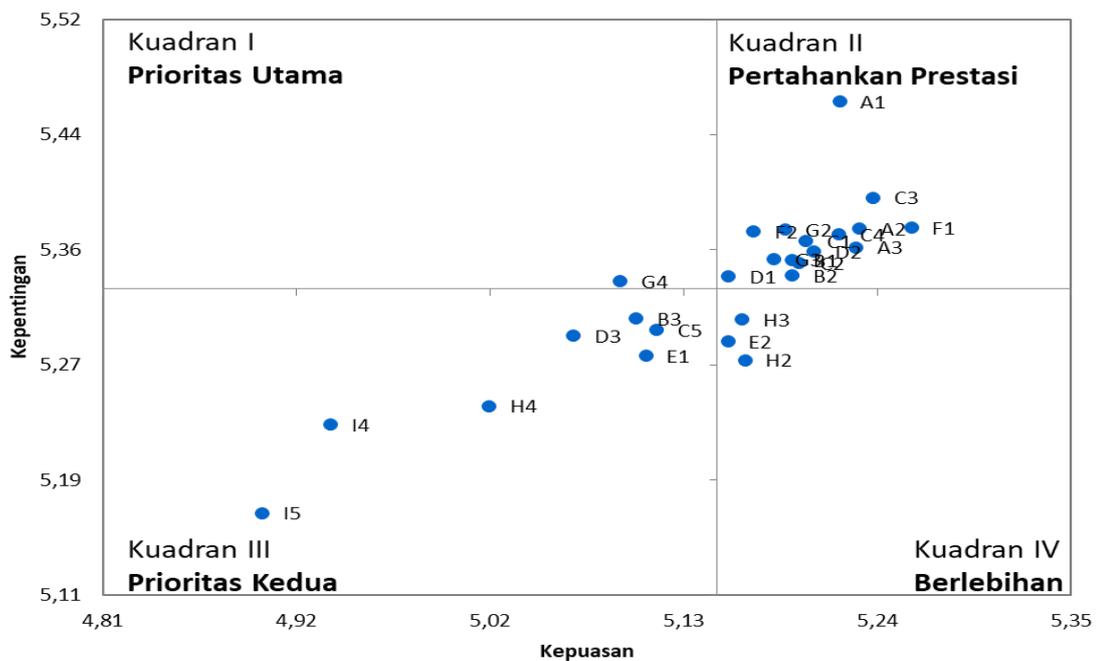
Berdasarkan unsur layanan, nilai Indeks Kepuasan pada Persyaratan Pelayanan memiliki nilai tertinggi. Sedangkan nilai terendah berada pada unsur Penanganan Kendala.

D. Prioritas Perbaikan Layanan Penerbitan STR

Prioritas perbaikan layanan penerbitan e-STR dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode yang digunakan dalam

penelitian pemasaran dan manajemen untuk mengukur dan memahami persepsi konsumen terhadap produk atau layanan tertentu (Martilla & James, 1977). Metode ini membantu sebuah penyedia produk/jasa untuk mengidentifikasi area di mana mereka dapat memperbaiki layanan mereka, serta memahami aspek-aspek yang paling penting bagi konsumen.

Berdasarkan analisis IPA yang telah dilakukan, terdapat 1 atribut yang menjadi prioritas utama (Kuadran I), 7 atribut prioritas kedua (Kuadran III). Kemudian sebanyak 15 atribut yang perlu dipertahankan (Kuadran II) dan tiga atribut yang dianggap berlebihan (Kuadran IV).



Gambar 1. Hasil Analisis IPA Layanan Dukungan Penerbitan STR

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kesehatan Terhadap Dukungan Penerbitan STR Tenaga Kesehatan Semester I Tahun 2023

Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut yang menjadi prioritas utama yaitu **“Petugas dapat memberikan solusi atas kendala yang ditemukan”**. Adapun rincian atribut yang termasuk kedalam prioritas perbaikan layanan dukungan penerbitan STR disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Prioritas Perbaikan Layanan Dukungan Penerbitan STR

No	Kode	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	Gap
Prioritas Utama (Kuadran I) (Kepentingan Tinggi, Kepuasan Rendah)					
1	G4	Petugas dapat memberikan solusi atas kendala yang ditemukan	5,33	5,09	0,24
Prioritas Kedua (Kuadran III) (Kepentingan Rendah, Kepuasan Rendah)					
2	B3	Prosedur pelayanan mudah dilakukan dan tidak berbelit-belit	5,31	5,10	0,20
3	C5	Fitur aplikasi untuk penerbitan e-STR sudah lengkap	5,30	5,12	0,18
4	D3	Durasi yang dibutuhkan untuk menerbitkan e STR sudah sesuai dengan janji layanan (maksimal 15 hari kerja)	5,29	5,07	0,23
5	E1	Informasi terkait biaya/tarif penerbitan e-STR mudah diperoleh	5,28	5,11	0,17
6	H4	Petugas standby pelayanan tatap muka saat jam pelayanan (Senin-Kamis : 08.00-15.30, Jumat : 08.00-16.00)	5,24	5,02	0,22
7	I4	Respon diberikan dengan cepat jika terjadi kendala yang dialami pemohon e-STR	5,23	4,93	0,30
8	I5	Solusi yang diberikan sudah sesuai dengan kendala yang dialami pemohon e-STR	5,17	4,90	0,27
Pertahankan (Kuadran II) (Kepentingan Tinggi, Kepuasan Tinggi)					
9	A1	Informasi tentang persyaratan penerbitan e-STR mudah diperoleh	5,46	5,22	0,25
10	A2	Informasi tentang persyaratan penerbitan e-STR mudah dipahami	5,37	5,23	0,14
11	A3	Dokumen persyaratan penerbitan e-STR yang dibutuhkan sudah sesuai	5,36	5,23	0,13

No	Kode	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	Gap
		dengan ketentuan yang berlaku			
12	B1	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah diperoleh	5,35	5,19	0,16
13	B2	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah dipahami	5,34	5,19	0,15
14	C1	Informasi penggunaan aplikasi mudah diperoleh	5,36	5,20	0,16
15	C2	Informasi penggunaan aplikasi mudah dipahami	5,35	5,19	0,15
16	C3	Aplikasi untuk penerbitan e-STR mudah diakses	5,39	5,24	0,16
17	C4	Aplikasi untuk penerbitan e-STR mudah digunakan (user-friendly)	5,37	5,22	0,15
18	D1	Durasi proses validasi (maksimal 7 hari kerja)	5,34	5,16	0,18
19	D2	Durasi proses approval/persetujuan untuk menerbitkan e-STR (maksimal 3 hari kerja)	5,35	5,20	0,15
20	F1	Dokumen e-STR yang diterbitkan sudah sesuai dengan standar pelayanan	5,37	5,26	0,11
21	F2	Data yang tercantum dalam e-STR sudah sesuai dengan isian	5,37	5,17	0,20
22	G2	Petugas mengetahui informasi tentang prosedur layanan e-STR	5,37	5,19	0,18
23	G3	Petugas dapat memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan e-STR	5,35	5,18	0,17
Possible Overkill (Kuadran IV) (Kepentingan Rendah, Kepuasan Tinggi)					

No	Kode	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	Gap
24	E2	Proses pembayaran penerbitan e-STR mudah dilakukan	5,29	5,15	0,14
25	H2	Petugas berpenampilan rapi	5,28	5,16	0,11
26	H3	Petugas menerapkan sikap dan perilaku 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)	5,31	5,16	0,14

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kesehatan Terhadap Dukungan Penerbitan STR Tenaga Kesehatan Semester I Tahun 2023

E. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tenaga Kesehatan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan tenaga kesehatan Tahun 2023 dianalisis menggunakan metode analisis SEM PLS sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Path Coefficient SEM-PLS

No	Dimensi	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
1	Aplikasi e-STR	0,147	0,195	0,845
2	Biaya atau Tarif	0,146	0,734	0,463
3	Durasi Pelayanan	0,172	0,412	0,680
4	Kemampuan Petugas	0,171	0,292	0,770
5	Penanganan Kendala	0,142	2,477	0,013
6	Perilaku Petugas	0,174	0,780	0,435
7	Persyaratan & Layanan	0,160	0,737	0,461
8	Prosedur Layanan	0,164	1,221	0,222
9	Spesifikasi Jenis Layanan	0,154	0,216	0,829

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kesehatan Terhadap Dukungan Penerbitan STR Tenaga Kesehatan Semester I Tahun 2023

Faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan tenaga kesehatan dapat diketahui dari nilai T Statistics yang lebih besar dari 1,96 dan nilai P-Value < 0,05. Berdasarkan hasil analisis, Penanganan Kendala (T-Statistics = 2,477; P-Value = 0,013) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Indeks Kepuasan Tenaga Kesehatan Terhadap Dukungan Penerbitan e-STR. Menurut Zeithami et al. (2018), jika organisasi dengan efektif dan cepat

menangani masalah yang muncul, pelanggan cenderung merasa lebih puas.

Kemudian pelanggan yang puas dapat memberikan umpan balik positif untuk perbaikan berkelanjutan bagi penyedia jasa (Parasuraman et al. 1986). Menurut Irawan (2007), sistem keluhan dan saran menjadi salah satu metode untuk dapat memperbaiki kinerja penyelenggara jasa.

F. Perbandingan Registrasi Tenaga Kesehatan di Beberapa Negara

Registrasi Tenaga Kesehatan di Indonesia dilakukan secara online. Berikut perbandingan pelaksanaan registrasi di beberapa negara:

Tabel 4. Perbandingan Registrasi Tenaga Kesehatan di Beberapa Negara Tahun 2023

No	Uraian	 UK	 Singapura	 INDONESIA
1	JENIS & MASA BERLAKU	Health and care professions registration berlaku seumur hidup	<ol style="list-style-type: none"> Provisional/full Registration Conditional Registration Temporary Registration Full Registration 	<ol style="list-style-type: none"> STR bagi WNI : Seumur hidup STR bagi WNA (STR Sementara) : masa berlaku 2tahun (dapat diperpanjang 1x)
2	BADAN/ LEMBAGA	Health and care professions council (HCPC)	<p>Konsil-konsil antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Allied Health Professions Council (AHPC) : Radiografer Diagnostik, Fisioterapis, Terapis Wicara-Bahasa, Terapis Okupasi, Terapis Radiasi Optometrists and Opticians Board (OOB) : Ahli Kacamata Singapore Dental Council (SDC) : Terapis Kesehatan Mulut Singapore Nursing Board (SNB) : Bidan dan Perawat Singapore Pharmacy Council (SPC) : Farmasi Traditional Chinese Medicine Practitioners Board (TCMPB) : Pengobatan Tradisional China 	Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia terdiri dari 11 Konsil Masing-Masing Tenaga Kesehatan
3	PROSES PENGAJUAN	Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Pengajuan pada masing-masing Council Untuk mendapatkan "Register" wajib memiliki pengalaman 12 bulan. Setidaknya 9 bulan pengalaman praktik dibawah pengawasan Konsil untuk Full Register, sedangkan 3 bulan untuk Conditional Register. Conditional Register dan Temporary Register wajib mengikuti ujian terlebih dahulu untuk memperoleh STR 	<p>Aplikasi registrasi STR online yang terintegrasi dengan SATUSEHAT</p> <p>Persyaratan Registrasi Baru : Ijazah Pendidikan di bidang kesehatan dan/atau Sertifikat Profesi; dan Sertifikat Kompetensi.</p> <p>Persyaratan pembaharuan STR : STR Lama dan Foto</p>

Sumber : The General Medical Council; The Federation of State Medical Boards; expert interviews, 2023

F. Rekomendasi Kebijakan

Untuk meningkatkan layanan Dukungan Penerbitan STR bagi Tenaga Kesehatan, berikut beberapa rekomendasi yang dapat dilaksanakan oleh Sekretariat KTKI:

1. Perlu upaya peningkatan pemahaman Petugas terhadap *Frequently Asked Question (FAQ)* dari hasil identifikasi permasalahan yang disampaikan Tenaga Kesehatan.
2. Perlu penambahan menu layanan helpdesk pada aplikasi e-STR untuk memudahkan pemohon yang ingin berkonsultasi. *Helpdesk webbased system* memberikan solusi dalam waktu singkat (Chanchad, Yashraj, et al. 2023).

3. Mengevaluasi informasi alur prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh Tenaga Kesehatan.
4. Menampilkan informasi biaya/tarif penerbitan e-STR dan metode pembayaran dengan jelas dan mudah diakses di situs web resmi atau platform layanan.
5. Perlu menetapkan standar prosedur tepat waktu sesuai janji layanan dalam penanganan kendala yang dihadapi Tenaga Kesehatan melalui beberapa kanal komunikasi yang jelas dan responsif sehingga setiap kendala dapat ditangani dengan baik.

Daftar Pustaka

Buku

- Badan Standardisasi Nasional. 2015. Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan. Quality Management Systems-Requirements.
- Irawan, H. 2007. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan Cetakan kesembilan. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

Jurnal

- Martilla, J. A., & James, J. C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Chanchad, Yashraj, et al. 2023. *Helpdesk Ticketing System International Journal of Innovative Research In Technology*, Volume 9 Issue 10 ISSN:2349-600, 557-560.

Dokumen

- PT Ayaskara Nisita Synergy. 2023 Laporan Progress Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Semester I Tahun 2023.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 8 Agustus 2023. Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 29 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia. 24 Juli 2023. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 584