



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Analisis Penggunaan Aplikasi SPP-IRT Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo

### *Analysis of the Use of the SPP-IRT Application in Improving the Quality of Health Services at the Gorontalo District Health Office*

Dihyat Hasan<sup>1\*</sup>, Herlina Jusuf<sup>2</sup>, Vidya Hadju<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo, e-mail: [dyathsan@gmail.com](mailto:dyathsan@gmail.com)

<sup>2</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo, e-mail: [herlinajusuf@ung.ac.id](mailto:herlinajusuf@ung.ac.id)

<sup>3</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo, e-mail: [vidya.avianti@ung.ac.id](mailto:vidya.avianti@ung.ac.id)

Corresponding Author: E-mail: [dyathsan@gmail.com](mailto:dyathsan@gmail.com)

#### Artikel Penelitian

##### Article History:

Received: 2 May, 2025

Revised: 3 Jun, 2025

Accepted: 30 Jul, 2025

##### Kata Kunci:

Aplikasi SPP-IRT, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan

##### Keywords:

SPP-IRT Application, Quality of Health Services, Health Service

DOI: [10.56338/jks.v8i7.7699](https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.7699)

#### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan standar yang aman, efisien, efektif, dan berkelanjutan. Tujuan penelitian untuk mengetahui proses pengawasan penggunaan aplikasi SPP-IRT dan mengidentifikasi penyebab pelaku usaha yang belum mendapatkan sertifikat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Informan kunci adalah Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo. Informan biasa empat orang yaitu dua orang pegawai Sumber Daya Kesehatan dan dua orang Pelaku Usaha. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo. Waktu penelitian pada bulan Januari 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo terhadap Pelaku Usaha Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP) masih belum maksimal. Perlu adanya evaluasi yang optimal seperti pembaruan aplikasi SPP-IRT, dan memberitahukan kepada Pelaku Usaha untuk selalu melakukan komunikasi dengan Dinas Kesehatan terkait kelengkapan berkasnya. Hal ini menjadi peran penting sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam mendapatkan sertifikat.

#### ABSTRACT

The quality of health services is defined as the level of success in providing services that meet the needs and expectations of the community with safe, efficient, effective, and sustainable standards. The purpose of this study was to determine the process of monitoring the use of the SPP-IRT application and identify the causes of business actors who have not received certification in improving the quality of health services at the Gorontalo Regency Health Office. This study is a qualitative research type. The key informant is the Head of the Health Resources Division of the Gorontalo Regency Health Office. The usual informants are four people, namely two Health Resources employees and two Business Actors. This study was conducted at the Gorontalo Regency Health Office. The research time was January 2025. The results of the study indicate that, Supervision carried out by the Gorontalo Regency Health Office on Food Home Industry Business Actors (IRTP) is still not optimal. There needs to be an optimal evaluation such as updating the SPP-IRT application, and notifying Business Actors to always communicate with the Health Office regarding the completeness of their files. This is an important role as a form of effort to improve the quality of service in obtaining certification.

#### PENDAHULUAN

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI), kualitas pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan standar yang aman, efisien, efektif, dan berkelanjutan (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna atau pelanggan. Dalam sektor kesehatan, kualitas pelayanan sering kali

diukur melalui beberapa dimensi, seperti keandalan, responsivitas, dan kepuasan pasien (Jumiani, Erawan, E., & Zulfiani, D, 2018).

Berdasarkan data penerbitan SPP-IRT 8 November 2021 – 1 Oktober 2024 di Indonesia terdapat 414.963 jumlah yang telah terbit pada SPP-IRT. Sedangkan, di Provinsi Gorontalo terdapat 1.217 jumlah yang telah terbit pada aplikasi SPP-IRT. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo, hingga tahun 2024 tercatat 361 sarana produksi IRTP yang sudah memiliki sertifikat dan 33 sarana yang belum mendapatkan sertifikat. Kualitas pelayanan kesehatan berbasis teknologi terdiri atas 3 yaitu:

Akses yang baik dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Akses dapat dicapai melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dapat membantu pelaku usaha IRTP untuk dapat mendaftarkan pangannya melalui online atau secara mandiri melalui Online Single Submission (OSS) tanpa harus pergi ke dinas penanaman modal bagian perizinan jika pelaku usaha IRTP tinggal di daerah terpencil (Kumar dkk, 2018).

Efisien dalam pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan aspek kedua dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Efisiensi yang baik dapat dicapai melalui penggunaan teknologi yang memungkinkan pelayanan kesehatan bisa diakses secara online guna mendapatkan informasi secara cepat dan akurat. Hal ini dapat membuat pelaku usaha IRTP apabila berkas untuk mendaftarkan SPP-IRT masih kurang maka, dinkes akan melakukan verifikasi kembali melalui aplikasi SPP-IRT kepada pelaku usaha IRTP sehingga memberikan efisiensi dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam hal sumber daya dan waktu (Donabedian, 1980).

Transparan dalam pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan aspek ketiga yang penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Transparansi yang baik dapat meningkatkan kemampuan pasien guna memperoleh informasi kesehatan yang akurat dan memungkinkan pasien untuk membuat keputusan yang tepat tentang pelayanan kesehatan mereka. Transparansi yang baik dapat dicapai melalui penggunaan teknologi yang memungkinkan pelaku usaha IRTP dapat mengakses informasi untuk verifikasi pendaftaran SPP-IRT secara online dan bisa dipantau secara real-time. Artinya pelaku usaha IRTP dapat mendapatkan informasi setelah diberikan verifikasi kembali oleh dinkes melalui aplikasi SPP-IRT. Ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan kesehatan (Berwick, 2009).

## **METODE**

### **Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang serta objek penelitian (Sugiyono, 2019). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

### **Informan Kunci**

Informan kunci merupakan sumber informasi utama dari aspek atau substansi yang akan dipelajari dalam studi kualitatif. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian tersebut atau orang yang secara mendalam atau mengetahui permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini informan kunci adalah 1 narasumber yang berada di Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo yaitu Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan (SDK) (Flora, 2023).

### **Informan Biasa**

Informan biasa merupakan informan yang ditemukan atas dasar pertimbangan mengetahui serta berhubungan dengan permasalahan peneliti. Dalam penelitian informan biasa adalah 4 narasumber yaitu, dua narasumber terdiri atas pegawai Sumber Daya Kesehatan (SDK) yang berperan

dalam penggunaan aplikasi SPP-IRT. Serta dua narasumber pelaku usaha IRTP.

### Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara atau catatan di lapangan. Proses analisis data dilakukan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan. Dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh dari wawancara, yang sudah dituliskan dalam catatan, dokumen hingga penarikan kesimpulan.

## HASIL

### Penyajian Karakteristik Informan

Pengumpulan data dilakukan dengan pedoman wawancara terhadap informan yang dijadikan narasumber penelitian. Wawancara terhadap informan dilaksanakan pada Bulan Desember hingga Januari Tahun 2025 di Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo. Dalam hal ini melibatkan 1 Informan Kunci yakni Kepala Bidang SDK, dan 4 Informan Biasa yakni 2 Pegawai SDK dan 2 Pelaku Usaha IRTP

Tabel 1. Karakteristik Informan

<b>Nama</b>	<b>Umur (Tahun)</b>	<b>Jabatan</b>
SHA	47	Kepala SDK
DA	57	Pegawai SDK
NSO	40	Pegawai SDK
YH	57	IRT
RY	41	IRT

### Penggunaan Aplikasi SPP-IRT oleh Dinas Kesehatan

#### Input

Di Dinas Kesehatan terdapat dua orang yang bertanggung jawab terhadap aplikasi SPP-IRT dinyatakan oleh informan SHA sebagai berikut : “ada 2 orang”(SHA, Kepala SDK, 09/01/25, 10:21 WITA)

Selanjutnya informan DA juga mengatakan hal serupa sesuai dengan pernyataan berikut “kalau di dinkes kab. gorontalo itu ada 2 orang yan bertanggung jawab di aplikasi SPP-IRT.”(DA, Pegawai SDK, 07/01/25, 11:20 WITA)

Adapun pernyataan senada disampaikan oleh Informan NSO sebagai berikut : “untuk penanggung jawab penggunaan apk spp-irt itu ada 2 orang”(NSO, Pegawai SDK, 08/01/25, 10:46 WITA)

#### Proses

Untuk mendapatkan sertifikat SPP-IRT, pelaku usaha IRTP diwajibkan melengkapi berkas dan melakukan verifikasi, termasuk mengikuti Penyuluhan Keamanan Pangan, Label, dan Pengawasan Sarana, sebagaimana dinyatakan oleh informan SHA sebagai berikut “penggunaan apk seperti melakukan verifikasi terkait PKP, label, dan pengawasan sarana”(SHA, Kepala SDK, 09/01/25, 10:21 WITA)

Selanjutnya informan DA juga mengatakan hal serupa sesuai dengan pernyataan berikut : “penggunaan apk oleh dikes adalah melakukan verifikasi terkait PKP, label, CBB-IRT atau

pengawasan sarana.”(DA, Pegawai SDK, 07/01/25, 11:20 WITA)

Adapun pernyataan senada disampaikan oleh Informan NSO sebagai berikut : “verifikasi terkait PKP, label, dan pengawasan sarana”(NSO, Pegawai SDK, 08/01/25, 10:46 WITA)

### **Output**

Pelaku usaha dapat memperoleh informasi mengenai verifikasi SPP-IRT melalui media sosial whatsapp, sebagaimana dinyatakan oleh informan sebagai berikut : “di aplikasi itu kan kita melakukan verifikasi jadi, verifikasi ini terhubung dengan akun mereka, jadi mereka juga dapat melihat di akun mereka masing-masing di aplikasi ini bahwa produk mereka belum memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **Outcome**

Penggunaan aplikasi ini memberikan akses yang lebih baik, efisiensi, dan transparansi bagi pelaku usaha IRTP, sebagaimana dinyatakan oleh informan SHA sebagai berikut : “iya, mereka bisa lihat sendiri yang kurang dari sarana mereka”(SHA, Kepala SDK, 09/01/25, 10:21 WITA)

Selanjutnya informan DA juga mengatakan hal serupa sesuai dengan pernyataan berikut : “iya, mereka bisa lihat sendiri yang kurang dari sarana mereka”(DA, Pegawai SDK, 07/01/25, 11:20 WITA)

Adapun pernyataan senada disampaikan oleh Informan NSO sebagai berikut : “iya tentu”(NSO, Pegawai SDK, 08/01/25, 10:46 WITA)

### **Analisis Pelaku Usaha IRTP**

#### **YH**

Pelaku usaha juga sudah memiliki sertifikat SPP-IRT berdasarkan pernyataan informan YH sebagai berikut :

“iya, telah mendapatkan sertifikat SPP-IRT dari September 2023 – September 2028 masa berlakunya (5 Tahun)”(YH, Pelaku Usaha, 30/12/24, 19:00 WITA)

#### **RY**

Namun, pelaku usaha masih belum memahami cara untuk mendaftarkan produknya lewat SPP-IRT berdasarkan pernyataan informan RY sebagai berikut:

“belum namun saya akan mencoba mendaftarkan spp-irt”(RY, Pelaku Usaha, 04/04/25, 19 : 58 WITA)

### **PEMBAHASAN**

#### **Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Pemberian SPP-IRT**

Aplikasi SPP-IRT yang digunakan belum sempurna. Pada saat Dinas Kesehatan menggunakan aplikasi tersebut masih ada kegagalan dalam proses verifikasi berkas pelaku usaha Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP). Seperti saat verifikasi Penyuluhan Kemanaan Pangan (PKP), label, dan pengawasan sarana. Padahal pelaku usaha IRTP sudah mendapatkan sertifikat spp-irt. Hal ini sering terjadi karena aplikasi sering mengalami pembaruan. Contohnya saat verifikasi label Dinas Kesehatan sudah melakukan verifikasi namun belum terbaca oleh sistem.

Penggunaan aplikasi yang memiliki tulisan belum diverifikasi ditandai dengan warna kuning. Ini bisa terjadi karena Dinas Kesehatan belum melakukan verifikasi karena berkas terhadap pelaku usaha IRTP yang begitu banyak, atau bisa saja dari pelaku usaha IRTP sendiri yang belum melengkapi berkasnya sehingga Dinas Kesehatan belum bisa verifikasi secara keseluruhan hingga tertulis sudah diverifikasi ditandai dengan warna hijau pada aplikasi SPP-IRT.

Dalam era meningkatkan efektivitas program IRTP, Dinas Kesehatan bersama dengan BPOM melakukan evaluasi menyeluruh terhadap aplikasi yang digunakan. Pembaruan aplikasi tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan fungsionalitas, tetapi juga untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada pelaku usaha selalu akurat dan terkini (Ayu & Sari, 2022).

### **Analisis Pelaku Usaha IRTP**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaklengkapan berkas menjadi penyebab utama pelaku usaha IRTP tidak mendapatkan sertifikat SPP-IRT. Selain itu penyebab lainnya adalah kurangnya komunikasi antara pelaku usaha IRTP dengan Dinas Kesehatan.

Penyebab pelaku usaha tidak mendapatkan sertifikat SPP-IRT adalah karena mereka belum melengkapi kelengkapan berkas yang diperlukan. Ketidaklengkapan ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman pelaku usaha mengenai dokumen yang harus disiapkan serta kurangnya komunikasi yang efektif antara pelaku usaha dan pihak Dinas Kesehatan. Penyebab ini bisa diatasi dengan selalu mengikuti arahan dari Dinas kesehatan terutama mengikuti Kegiatan Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP).

Pentingnya dukungan dari Dinas Kesehatan dalam proses pengajuan sertifikat juga tidak dapat diabaikan. Dinas Kesehatan harus melakukan pendampingan kepada pelaku usaha agar mereka lebih mudah memahami langkah-langkah yang harus diambil dan persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga dapat mempercepat proses mendapatkan sertifikat SPP-IRT (Wulandari & Pramudito, 2023).

### **KESIMPULAN**

Pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo terhadap Pelaku Usaha Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP) masih belum maksimal. Perlu adanya evaluasi yang optimal seperti pembaruan aplikasi SPP-IRT, dan memberitahukan kepada pelaku usaha untuk memperbarui nomor whatsappnya agar bisa dihubungi. Hal ini menjadi peran penting Dinas Kesehatan sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam mendapatkan sertifikat.

Sejumlah Pelaku Usaha IRTP di Kabupaten Gorontalo belum mengikuti pemeriksaan sarana produksi dari Dinas Kesehatan. Beberapa faktor yang mempengaruhi hal ini antara lain kurangnya informasi, keterbatasan akses, dan rendahnya kesadaran akan pentingnya keamanan pangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dari Dinas Kesehatan dalam meningkatkan partisipasi pelaku usaha melalui kegiatan Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP) serta peningkatan keamanan melalui pengawasan sarana yang lebih efektif, sehingga semua pelaku usaha dapat menciptakan keamanan dari produk pangannya dan menjamin kesehatan masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ayu, L., & Sari, P. (2022). Implementasi Pelaksanaan Perizinan Produk Industri Rumah Tangga (PIRT) di Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik.
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). Sistem Informasi Sarana Pendaftaran Digital SPP-IRT Berbasis Web di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Flora. (2023). Metode Penelitian Bidang Kesehatan. Fakultas Olahraga dan Kesehatan. 1-49.
- Irwan. (2021). Metode Penelitian Kesehatan (Cetakan Pe). Zahir Publishing.
- Kemkes RI (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2014 Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 879, .

- 2004–2006.
- Kumar, S., Nilsen, W. J., & Pavel, M. (2018). Mobile healthntechology evaluation: The Health evidence workshop. *American Journal of Prefentive Medicine*, 54(3), 53-63.
- Rizki, M., & Sari, D. (2023). Strategi Peningkatan Partisipasi Pelaku Usaha dalam Penyuluhan Keamanan Pangan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 89-95.
- Rosa'adah, A. (2019). Pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto terhadap home industry makanan olahan perspektif peraturan-peraturan kepala BPOM dan masalah.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Japb, 6(2), 749–762.
- Setyawati, E., & Olahan, P. (2024). Tantangan dan Strategi dalam Pengawasan Pangan: Kasus dan Implementasi pada Pengawasan Pre Market IRTP.
- Tirtawati, D., Fanani, M. Z., Jumiono, A., & Haris, H. (2024). Pelaksanaan Pengawasan Keamanan Pangan pada Penerbitan Izin Edar P-IRT di Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Pangan Halal*, 6(1), 96–103.
- Wulandari, S., & Pramudito, A. (2023). Dukungan Dinas Kesehatan dalam Proses Pengajuan Sertifikat SPP-IRT. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 11(2), 55-62.