

MEWUJUDKAN SMART CITY MADANI MELALUI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Rusdi. S.Sos, MA

Afrinaldy Rustam, S.Ip, M.Si

Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si



**MEWUJUDKAN SMART CITY MADANI
MELALUI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA PEKANBARU**



PENULIS :

RUSDI, S.SOS, MA

AFRINALDY RUSTAM, S.IP, M.SI

CNDRA JON ASMARA, S.SOS, M.SI

**PEKANBARU
2019**

PRAKATA

Konsep smart city mulai menggemakan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ini. Hal ini sejalan dengan mulai banyaknya pemerintah provinsi, Kabupaten dan kota yang menerapkan *e-government*. Konsep smart city merupakan konsep kota dengan basis pelayanan teknologi (ICT) untuk mempercepat pembangunan daerah, terutama dalam hal pelayanan publik. Terdapat enam dimensi dalam konsep smart city, yaitu ekonomi pintar (*smart economy*), mobilitas pintar (*smart mobility*), lingkungan pintar (*smart environment*), masyarakat pintar (*smart people*), kehidupan cerdas (*smart living*), dan pemerintahan pintar (*smart governance*). Upaya mewujudkan kota-kota di Indonesia menjadi sebuah smart city mulai digalakkan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Padahal di negara-negara lain hal ini sudah lama dijalankan. Tahun 2015 menjadi tonggak baru dengan dijadikannya beberapa kota sebagai pilot project program smart city secara resmi.

Aspek lainnya terkait smart city adalah masalah tata kelola pemerintahan (*governance*) yang sangat terkait erat dengan pelayanan publik. Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi sebuah kewajiban yang tidak bisa ditawar-tawar lagi di masa sekarang ini.

Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi sebuah kewajiban yang tidak bisa ditawar-tawar lagi di masa sekarang ini. Pemerintah Kota Pekanbaru pun menyadari hal tersebut.

Apalagi dengan kemajuan teknologi saat ini, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dengan cepat tersebar melalui media sosial maupun media lainnya. Upaya mewujudkan *smart governance* yang akan memiliki output berupa peningkatan kualitas layanan publik dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya adalah Walikota Pekanbaru mewajibkan semua pegawai memiliki media sosial seperti Twitter dan Instagram. Melalui media sosial ini setiap pegawai dapat mengunggah hasil kerjanya (Koran Sindo, 29 Januari 2015). Meskipun demikian, sangat menarik untuk dikaji lebih jauh seberapa jauh program tersebut diimplementasikan oleh birokrasi di Pemkot Pekanbaru. Walikota Pekanbaru Firdaus sendiri mendefinisikan smart city sebagai

sebuah implementasi dari connecting, monitoring, dan controlling. Implementasi connecting diantaranya rencana memasang 23 wifi di area publik karena pekanbaru memiliki 23 kecamatan. Kemudian untuk controlling, memiliki sistem rapor online bagi camat. Dalam sistem tersebut para camat mendapatkan skor atau penilaian langsung dari warga terhadap kinerjanya sebagai pelayan masyarakat. Pemkot Pekanbaru juga mengkampanyekan penggunaan media sosial seperti Twitter sebagai wadah warga Pekanbaru mengawasi pelayanan publik Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik maka diperlukan berbagai inovasi. Lima tipe inovasi menurut Baker dan IDeA dalam Prasajo. et.al.. (2007) meliputi inovasi yang terkait diantaranya dengan strategi atau kebijakan misalnya misi.

Sasaran. strategi dan pertimbangan baru: Pelayanan produk misalnya perubahan fitur dan desain pelayanan: penyamaan layanan misalnya perubahan cara baru dalam penyampaian layanan: proses misalnya prosedur internal. kebijakan dan bentuk organisasi baru: serta sistem interaksi misalnya cara baru atau perbaikan yang berbasis pengetahuan dalam berinteraksi dengan aktor lain serta perubahan dalam cara menjalankan pemerintahan. Dalam konteks penelitian ini maka Pemkot Pekanbaru telah merintis berbagai inovasi. Nantinya akan terungkap apakah inovasi yang dijalankan cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada warga Pekanbaru Perbaikan pelayanan publik (public service improvement) dapat didefinisikan sebagai sebuah hubungan/korespondensi yang erat antara persepsi aktual dengan standar yang diinginkan dari sebuah pelayanan publik (Boyne, 2010).

Ada tiga dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik yakni lingkungan eksternal, karakteristik organisasi, dan strategi yang ditempuh organisasi. Kemudian Bowman (2010) mengemukakan tentang kompetensi profesionalisme pelayanan publik, yaitu kompetensi teknis, kompetensi etika, dan kompetensi leadership Peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya untuk mengatasi masalah mobilitas (kemacetan lalu-lintas) di Kota Pekanbaru dapat dikaji menggunakan Teori Organic City (Lynch, 1983). Teori ini menggambarkan kota seperti makhluk hidup

(organisme) yang dapat tumbuh dan berkembang dengan sendirinya secara alami. Pada organic city, sebuah kota.

sehingga terjadi urban sprawl. Kondisi urban sprawl adalah sebuah ketidakaturan karena pertumbuhan kota menjadi tidak terkendali. Dalam konteks Kota Pekanbaru, karena semakin menyatunya antara Kota Pekanbaru dengan hinterland seperti Kabupaten Pekanbaru, Pelalawan, Kampar, Siak dan disingkat dengan Pekanbaru mengakibatkan mobilitas kendaraan yang masuk dan keluar Pekanbaru meningkat volumenya. Hal ini mengakibatkan kemacetan di Kota Pekanbaru semakin parah. Lynch juga mengemukakan tentang Teori City as a Machine. Teori ini menggambarkan bahwa kota-kota merupakan kantong-kantong (enclaves) yang menyebar dalam suatu wilayah tertentu, membentuk interaksi satu sama lain melalui sistem jaringan, seperti sebuah mesin. Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk smart governance dan smart mobility sebagai dua dimensi yang dikaji dalam penelitian ini. Dimensi smart governance terdiri dari indikator: enabling supply and demand side policy, Sementara smart mobility mempunyai beberapa indikator seperti mixed modal access prioritized clean & non-motorized options integrated ICT Nurmandi (2014) mengemukakan bahwa Pekanbaru sebagai Kota Madani.

Penulis

Rusdi
Afrinaldi Rustam
Candra Jon Asmara

KATA SAMBUTAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PEKANBARU
MEMBANGUN SESUAI DENGAN TUNTUTAN ZAMAN

Konsep smart city mulai menggema di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ini. Hal ini sejalan dengan mulai banyaknya pemerintah provinsi, Kabupaten dan kota yang menerapkan *e-government*. Konsep *smart city* merupakan konsep kota dengan basis pelayanan teknologi *Information and Communication Technologies* (ICT) untuk mempercepat pembangunan daerah, terutama dalam hal pelayanan publik. Terdapat enam dimensi dalam konsep smart city, yaitu ekonomi pintar (*smart economy*), mobilitas pintar (*smart mobility*), lingkungan pintar (*smart environment*), masyarakat pintar (*smart people*), kehidupan cerdas (*smart living*), dan pemerintahan pintar (*smart governance*). Upaya mewujudkan kota-kota di Indonesia menjadi sebuah *smart city* mulai digalakkan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Padahal di negara-negara lain hal ini sudah lama dijalankan. Tahun 2015 menjadi tonggak baru dengan dijadikannya beberapa kota sebagai pilot project program *smart city* secara resmi.

Aspek lainnya terkait smart city adalah masalah tata kelola pemerintahan (*governance*) yang sangat terkait erat dengan pelayanan publik. Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi sebuah kewajiban yang tidak bisa ditawar-tawar lagi di masa sekarang ini.

Pekanbaru *Smart City* sesungguhnya tujuan Pekanbaru Smart City bertujuan pembangunan Kota Pekanbaru yaitu kota yang mandiri, tangguh, berdaya saing tinggi, beriman, aman, nyaman damai dan sejahtera.

Untuk menopang perwujudan tersebut, Pembangunan Pekanbaru Smart City dibangun di atas enam pilar yaitu *smart government*, *smart people*, *smart economy*, *smart environment*, *smart mobility*, *smart living*. Untuk mewujudkan visi Pekanbaru Smart City ini diperlukan strategi implementasi yang dituangkan dalam program dan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sesuai dengan tupoksi OPD secara berkisenambungan, terukur dan

tertuang dalam RPJM sehingga memiliki legalitas yang kuat untuk implemmentasi anggarannya.

Disamping menuju Smart City dan masyarakat Madani ini berkomitmen untuk terus berusaha mewujudkan pembangunan konsep Pekansikawan yang digagasnya bersama sejumlah kepala daerah yaitu Pekanbaru, Siak, Pelalawan dan Kampar.

Tumbuh lebih besar dan cepat lagi, harus ada sinergi dengan kabupaten di sekitarnya. Sehingga dengan sinergi itu akan memberikan dampak ekonomi baik untuk Pekanbaru sendiri maupun kabupaten lainnya. Ini tujuan kita untuk membangun konsep Pekansikawan.

Penulis

Rusdi
Afrinaldi Rustam
Candra Jon Asmara

Kepala Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan
Terapau Satu Pintu Kota
Pekanabru

M. Jamil, S.Ag, M.Si

Daftar isi

Prakata

Daftar isi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Pengantar.....	2
C. Perkembangan Paradigma Ilmu Administrasi Publik	24
D. Kualitas Pelayanan Dan Pelayanan Prima	26

BAB II PERKEMBANGAN PRAKDIGMA ILMU ADMINISTRASI

PUBLIK

A. Administrasi publik baru.....	28
B. Kuwalitas Pelayanan dan Pelayanan Prima	31
a. Pengalaman perusahaan Jepang	36
b. Pengalaman perusahaan Amerika dan Eropa.....	36
c. Obsesi kualitas menyeluruh	37
d. Tujuan Pelayanan Prima	37
e. Fungsi Pelayanan Prima.....	38
f. Pengertian Pelanggan	38
g. Pelanggan internal.....	39
h. Pelanggan perantara	39
i. Pelanggan eksternal.....	39

BAB III KONSEP SMART CITY

A. Smart City	40
B. Presentasi Policy ReccomendationFNF Indonesia.....	43
C. Konsep Semart City Pekanbaru	43
C. Pendahuluan	50
D. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pel Stop Service	54
a. Kriteria Pelayanan Publik	54
b. Penyelenggara Pelayanan Publik	57
c. Karakteristik Pelayanan Publik	58
d. Penilaian Kualitas Pelayanan	58

BAB IV PROFIL DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
A. Profil Dpmpmsp Kota Pekanbaru	70
B. Dasar Hukum	70
C. Sejarah Terbentuknya DPMPTSP Kota Pekanbaru	88
D. Jenis Pelayanan di DPMPTSP	90
BAB V PROVIDER DAN ANALISIS SWOT	
A. Kepemimpinan	94
B. PENGKLASIFIKASIAN PEMIMPIN	99
C. Analisis SWOT	102
BAB VI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK	
Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	105
Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat	105
Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat	107
Ruang Lingkup	107
Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat	108
BAB VII KEUNGGULAN DAN KELEMAHAN DPMPTSP	
A. Keunggulan DPMPTSP kota pekanbaru	109
B. Prestasi Yang Di Raih Dpmpmsp Kota Pekanbaru	112
C. Penghargaan Yang Di Raih Oleh Dpmpmsp Kota Pekanbaru	108
D. Studi Banding Dpmpmsp Kota Pekanbaru Ke Kota Batam	115
E. DPMPTSP Kota Pekanbaru Raih PTSP Terbaik di Indonesia	118
DAFTAR PUSTAKA	113
BIODATA PENULIS	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

“Perubahan pelayanan yang luar biasa dapat terjadi.” Menyimak pendapat tersebut bertambah satu lagi konsep apa itu pelayanan prima, yaitu pelayanan yang luar biasa atau hasil olah pikir yang luar biasa. Selama ini konsep pelayanan prima tersebut dikenal sebagai pelayanan yang memuaskan (Lovelock, 1994) atau apabila persepsi (yang dirasakan) melebihi harapan (Parasuraman, et al.: 1990). Kementerian Dalam Negeri (Depdagri, 2004: 8) mendefinisikan pelayanan prima sebagai pelayanan yang bermutu. Sementara itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi dalam peraturan Menteri PAN dan reformasi Birokrasi No. 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Pedoman Unit Kerja Pelayanan, “Pelayanan Prima”

Kinerja Unit Pelayanan Publik menyebut pelayanan prima sebagai pelayanan "terbaik". Hakikat pelayanan pada dasarnya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (lihat Permen PAN No 63/2003). Berdasarkan ini seharusnya istilah Pelayanan Minimal (Standar Pelayanan Minimal) untuk public service di Indonesia sudah tidak tepat lagi (PP No. 65/2005 dan Permen- dagri No. 6/2007 masih menyebutnya dengan istilah Standar Pelayanan Minimal, sementara UU No. 25/2009 menyebutnya dengan istilah Standar Pelayanan). Dalam banyak literatur asing sering disebut istilah Service Standard, Excellent Service, Service Excellence. Hanya di Indonesia masih ada yang menyebutnya dengan istilah Minimum Service Standard. Bahkan lebih dikenal istilah Standar Pelayanan Minimal (SPM) daripada Standar Pelayanan. Padahal seharusnya orientasi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan prima bukan pelayanan yang minimal. The World Bank menggambarkan bagaimana hubungan atau alur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya (masyarakat) dengan menyebut pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dan masyarakat yang menerima layanan sebagai pihak yang merasakan kepuasan (dalam Goldstein, 2008:5-7). Berikut gambaran alur pelayanan tersebut:

Tingkat Kualitas Pelayanan Uraian Nilai Pelayanan Skor Prima 5 Sangat memuaskan, 4 Memuaskan Biasa saja, standar, bagus, 3 Cukup memuaskan, 2 Tidak memuaskan, 1 Sangat tidak memuaskan. Buruk Keterangan Pelayanan Prima Pelayanan yang biasa saja, standar, bagus, Pelayanan yang buruk, Kata pelayanan prima dalam istilah bahasa Inggris yang lazim dipakai dalam keseharian tidak disebut sebagai " premium service, tetapi istilah yang dipakai adalah excellent service (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau service excellence (ke- unggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

Pemahaman kata secara harfiah ini diperlukan untuk mengkaji lebih mendalam atau memotret instansi pemerintah yang telah mendapat cap sebagai instansi yang telah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Bagaimana konsep pelayanan prima itu. Menarik menyimak apa yang pernah dikemukakan oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Taufik Efendi (Biro Hukum dan Humas Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi, 2010: 65):

B. Pengantar

Pelayanan publik adalah terminologi yang biasa digunakan untuk mengartikan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (citizens), juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta (www.wikipedia.org/wiki/Public_services). Goldstein mengemukakan "one of the cornerstones in building policies to improve welfare is the services that govern- ments offer to citizens" (2008:1) Kata "prima" dalam pelayanan prima diambil dari bahasa Inggris atau premium yang berarti nilai tinggi (lihat Echols & Shadily, 1983: 444). Kalau dikembangkan lebih lanjut misalnya to be at a premium (di atas harga sebenarnya) atau to sell at a premium (menjual dengan harga tinggi), maka pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan atau singkatnya pelayanan yang terbaik/tertinggi. Kalau konsep prima tersebut digambarkan secara kuantitatif memakai skala Likert, maka yang terbaik tersebut gambarannya seperti pada

Tabel 1.1.

Skor	Uraian	Nilai Pelayanan
5	Sangat Memuaskan	Prima
4	Memuaskan	Biasa Saya, Standar, Bagus
3	Cukup memuaskan	
2	Tidak Memuaskan	Buruk
1	Sangat Tidak Memuaskan	

Nex Relationship of Power menggambarkan hubungan antara dua pihak pelayanan publik yaitu provider sebagai pihak khusus jawab dalam penyelenggaraan pelayanan citizen atau claien sebagai pihak yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh provider. Sementara pihak the State (politisi dan pembuat kebijakan) yaitu pihak yang memonitor pelayanan yang memberikan provaidier kepada Citizen atau Client.

Zaitamhl Purasuraman dan Berry (1990:45-46) sebagai salah satu teoritis yang sangat terkenal dengan teori servqual (service quality) menggambarkan model kualitas pelayanan dari dua sisi yaitu jalinan hubungan dan keseimbangan antara Provider dan customer.

Mereka menggambarkan model kualitas pelayanan menjadi 5 gap (kesenjangan) antara provider dan customernya.

Apabila ditelaah secara teliti, berdasarkan uraian sebelumnya istilah si pemberi atau penyelenggara pelayanan disebut sebagai provaidier Adapun istilah untuk si penerima layanan, ada tiga istilah yang dipakai untuk itu. Ada yang menyebutnya sebagai citizen atau client (World Bank) dan ada pula yang menyebutnya sebagai customer (Zaitamhl, Parasuraman, dan Berry)

Denhardt dan Denhardt (2003, 2007: 28) menyebut istilah si penerima layanan ini sesuai dengan tiga paradigma yang berkembang dalam ilmu administrasi publik. Paradigma Old Public Administration (sebelum 1970) menyebut penerima layanan sebagai clients atau constituents. Paradigma New Public Management (1980-2003) menyebut penerima layanan sebagai customers. Terakhir, Paradigma The New Public Service (2003-sekarang) menyebut

penerima layanan sebagai citizens. Sementara itu, di Indonesia berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 14-19), ada tiga pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan publik, yaitu ada "penyelenggara pelayanan publik", ada "pelaksana", yaitu orang-orang mulai dari pejabat sampai tingkat bawah yang ada dalam organisasi penyelenggara, dan ada masyarakat penerima manfaat pelayanan. Jadi di dalam undang-undang pelayanan publik Indonesia ada provider (penyelenggara pelayanan) dan citizen (masyarakat penerima manfaat pelayanan). Penyelenggara pelayanan publik di dalam UU No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Adapun masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung layanan publik (provider), pelaksana dan masyarakat penerima layanan (citizens) seperti termuat dalam UU No. 25 Tahun 2009 Hak penyelenggara pelayanan publik (Pasal 14) adalah:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
- b. Melakukan kerja sama.
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan yang peraturan perundang-undangan.

Kewajiban penyelenggara pelayanan publik (Pasal 15) adalah:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksanaan yang kompeten.

- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan relevan Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- h. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atau posisi atau jabatan.
- i. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan
- k. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan
- l. Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan Kewajiban, Pelaksana pelayanan publik (Pasal 16) adalah: yang diberikan oleh penyelenggara. yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- m. Memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Larangan bagi pelaksana (Pasal 17) adalah:

- a. Merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

- b. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan
- c. Menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara
- d. Membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara. Melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Hak Masyarakat (Pasal 18) adalah:

- a) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- c) Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- d) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
- e) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f) Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- g) Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman.
- h) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman.
- i) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Kewajiban masyarakat (Pasal 19) adalah:

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- b. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Pengelolaan informasi
- d. Pengawasan internal
- e. Penyuluhan kepada masyarakat
- f. Pelayanan konsultasi.

Selain dari itu, kalau ditelaah lebih jauh undang-undang dan peraturan di bawahnya, selain mengatur tentang hak dan kewajiban provider, pelaksana, dan masyarakat juga menetapkan adanya standar pelayanan yang indikatornya termuat dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 21 (ada 14 indikator). Lebih lanjut UU No. 25 Tahun 2009 juga menyebutkan tentang perlunya evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan yang indikatornya diserahkan pada aturan pemerintah.

Dan, berdasarkan aturan MENPAN No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah, indikator untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan, yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani terdiri dari 14 indikator. Berikut ke-14 indikator tersebut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit
7. penyelenggara pelayanan. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku
8. petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
9. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
10. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
11. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
12. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
13. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sementara itu, untuk pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, terdiri dari dua,

yaitu pengawasan internal dan eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan pengawasan fungsional. Adapun pengawasan fungsional bisa dilakukan oleh tiga pihak, yaitu masyarakat, ombudsman, dan DPR Selanjutnya, perlu juga menyimak konsep pelayanan publik dari sisi undang-undang sebagai peraturan yang tertinggi dan peraturan di bawahnya, seperti peraturan-peraturan yang dikeluarkan Kementerian PAN. Konsep pelayanan publik seperti tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang konsep pelayanan publik tersebut menyebut ada tiga jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Ketiga jenis pelayanan ini juga termaktub dalam peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN Sebenarnya, kalau dilihat dari sisi peraturan tentang pelayanan yang dibuat oleh pemerintah Indonesia itu sudah banyak dan komprehensif. Tinggal lagi pertanyaannya, apakah peraturan yang dibuat itu sudah aplikatif, Apakah peraturan tersebut benar-benar sudah menyentuh hakikat pelayanan publik (pemberian pelayanan prima) seperti termuat dalam Permen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dan, bisa saja ada beberapa pertanyaan lainnya mengingat kondisi umum pelayanan publik yang terjadi di Indonesia. Kondisi pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah di Indonesia oleh masyarakat, seperti banyaknya terjadi illegal payment, kepastian waktu penyelesaian dan beberapa faktor lain.

Di pihak, ada beberapa instansi pelayanan pemerintah, setelah melalui beberapa proses, ditetapkan sebagai "instansi memberikan pelayanan prima" kepada masyarakat.

Mengapa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada masyarakat harus prima, Gaster (1995: 26) mengemukakan "Kita semua membayar untuk layanan publik pajak kita. Oleh karena itu, kita memiliki hak untuk mereka "bahwa mereka akan melakukan apa yang mereka sebut melayani masyarakat." Kutipan tersebut menyebut pelayanan publik itu merupakan "hak" dari warga karena mereka telah membayar pajak. Oleh sebab itu, pemerintah mempunyai "kewajiban" untuk memberikan pelayanan kepada warga yang telah membayar pajak tersebut. Tentu dalam hal ini pelayanan yang diinginkan adalah pelayanan yang terbaik. Jadi berdasarkan kutipan tersebut bisa disimpulkan bahwa ketika bicara tentang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya adalah bicara tentang hak dan kewajiban antara warga dan pemerintah. Bagaimanakah penyelenggaraan pelayanan prima sektor publik yang diberikan oleh pemerintah? Selama ini sektor publik masih jauh kinerjanya dibandingkan sektor swasta dalam memberikan pelayanan. Faktanya, banyak kritik dilontarkan pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ini.

Borcheding (lihat Dwiyanto, 1993) membandingkan efisiensi dari organisasi swasta dan birokrasi pemerintah (dari lima negara maju, yaitu Amerika Serikat, Jerman Barat, Australia, Swiss, dan Kanada) di dalam memberikan berbagai pelayanan publik. Dari 50 kasus pelayanan publik yang ditelitinya 40 di antaranya menunjukkan bahwa penyediaan pelayanan oleh sektor swasta ternyata lebih efisien daripada penyediaan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hanya tiga kasus yang ditemuinya, yaitu: pelayanan listrik, rumah sakit veteran dan pengambilan sampah, birokrasi pemerintah menunjukkan kinerja dan produktivitas yang lebih tinggi dari sektor swasta.

McCallum mengemukakan satu kalimat yang cukup relevan berkenaan dengan banyaknya kritik terhadap buruknya kinerja sektor publik dibanding sektor privat. Ia mengatakan. Fundamental misunderstanding about the nature of public sector fundamental

“misundrestanding about the nature of public sector management frequentlu lead to naive and unfair criticisms of public sector management” (McCallum, 1984: x). Dikatakan begitu memang secara garis besar manajemen di sektor publik dan swasta sama. Akan tetapi, yang membedakan sektor publik dengan sektor swasta karena sektor publik kurang motif untuk mencari keuntungannya, tujuannya yang beragam (mutiple objectives), ada tanggung jawab publik (public accountability). dan adanya jaminan kepemilikan (security tenure). Menyadari kenyataan banyaknya kritik terhadap buruknya kinerja manajemen sektor publik, di tahun 1980-an seiring berkembangnya paradigma NPM (New Public Management) timbul dan berkembanglah semangat "public-privat partnership (PPPs)" untuk memperbaiki kinerja sektor publik. Manajemen sektor privat dipakai untuk mengefisienkan kinerja sektor publik. Negara maju di Eropa dan Amerika telah berhasil mem- praktikkan PPPs di banyak sektor (LAN, 2006).

Kerja sama antara pemerintah dengan swasta dapat mengembangkan dan meningkatkan kemajuan di banyak sektor pelayanan seperti telekomunikasi, transportasi, kesehatan, pendidikan, fasilitas umum, dan pelayanan sektor lainnya. Public privat partnerships (PPPs) terus berkembang hingga dasarwarsa sekarang. Mengapa PPPs diimplementasikan di sektor publik? Menurut Rondinelli (2007:27) bahwa: PPPs biasanya dapat merespons lebih fleksibel untuk "sinyal pasar" lebih mudah mendapatkan teknologi modern, dan mengembangkan kapasitas yang lebih kuat untuk mempertahankan infrastruktur dari bisa lembaga-lembaga publik. Publik-privat kerja sama sektor juga dapat menciptakan lapangan kerja dan sekaligus memenuhi permintaan barang publik pelayanan Pengalaman Indonesia sendiri ketika mer era pemerintahan Megawati Soekarnoputri pemerintah Negara) yang tidak efisien. Kedua, pemerintah, juga peraturan pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Perangkat Daerah mempraktikkan NPM masa reformasi yang belum lama digulirkan, pertam usaha memprivatisasi beberapa BUMN

(Badan Usaha M melakukan restrukturisasi organisasi pemerintahan baik tingkat pusat maupun daerah dengan keluarnya Peraturan yang 3, sebelumnya direncanakan diberlakukan sejak tahun 200 banyak pemerintah daerah yang belum siap).

Peraturan organisasi pemerintah tersebut intinya ingin merampingkan sekaligus mengefisienkan anggaran negara lewat pengurangan pegawai. Namun kedua upaya pemerintah tersebut belum banyak menunjukkan kemajuan yang signifikan. Berbeda dengan negara maju, negara berkembang seperti Indonesia sampai sekarang masih berkecukupan seputar permasalahan memperbaiki kinerja sektor publik. Mulai digulirkannya reformasi tahun 2001 hingga sekarang, suara-suara sumbang tentang buruknya kinerja instansi pemerintah masih banyak dimunculkan. Sementara di lain pihak pemerintah terus berupaya memperbaiki kinerjanya Pemberian pelayanan publik yang memuaskan serta kaitannya dengan upaya untuk mewujudkan good governance (tatapemerintahan yang baik).

Upaya untuk menghubungkan tatanan pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan merupakan hal yang baru. Sebagai sebuah konsep baru yang semula diperkenalkan oleh lembaga-lembaga donor internasional seperti UNDP, Bank Dunia dan ADB (Asian Development Bank), tata pemerintahan yang baik (good governance) kini menjadi salah satu kata kunci dalam wacana untuk membenahi sistem administrasi publik seperti juga di Indonesia. Salah satu cara yang sangat strategis untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik di Indonesia ialah dengan mengaitkan konsep dan gagasan besar ini dengan pelayanan publik, sesuatu yang benar-benar dihadapi secara langsung oleh masyarakat luas (Kumorotomo, 2007:1), Laporan yang ditulis oleh Daniel Kaufman (2002, dalam Kumorotomo, 2007) dari hasil survei di ratusan negara menunjukkan bahwa unsur-unsur tata pemerintahan yang baik, antara lain mencakup pemenuhan hak-hak politik warga negara, kemampuan negara untuk mengendalikan korupsi birokratis membuat peraturan yang

kondusif, dan yang tidak kalah pentingnya ialah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya Argumentasi lain (Kumorotomo, 2007)

Laporan yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah. Mereka tidak sadar betapa pentingnya kaitan antara kinerja pelayanan oleh sektor publik dengan kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

Sebagai contoh pelayanan perizinan di bidang usaha yang berbelit-belit akan membuat pengusaha enggan menanamkan investasinya. Akibatnya peluang usaha, baik skala besar atau usaha kecil akan macet dan ini akan berdampak pada lesunya perekonomian rakyat, kesempatan kerja juga tidak bertambah. Lebih lanjut, dukungan birokrasi publik kepada pengembangan sektor riil di Indonesia saat ini memang masih sangat memprihatinkan. Persyaratan untuk memenuhi prosedur pelayanan kepada para pemilik UMKM masih banyak yang tidak relevan atau tumpang tindih. PERC (Political and Economic Risk Consultancy), sebuah badan pemeringkat kondusivitas birokrasi publik terhadap dunia bisnis yang berbasis di Hong kong, menempatkan Indonesia sebagai salah satu negara yang birokrasinya paling buruk di Asia. Dari segi pelayanan izin usaha, misalnya, tampak sekali betapa buruknya kinerja birokrasi tersebut.

Kumorotomo (2007) juga mengungkapkan, di Amerika Serikat, seorang pengusaha yang akan mendaftarkan usahanya hanya perlu melalui empat jenis prosedur dan makan waktu sekitar sepekan. Di Thailand, ada tujuh jenis prosedur dengan waktu rerata 22 hari. Di Vietnam, ada sebelas jenis prosedur dengan waktu rerata 50 hari. Tetapi di Indonesia, pengusaha harus melalui dua belas jenis prosedur dengan waktu pengurusan rentang hingga 151 hari.

Tuntutan terhadap kinerja sektor publik supaya lebih baik terus disuarakan. Bagi Indonesia, tuntutan ini memerlukan usaha yang sungguh-sungguh untuk mewujudkannya karena dianggap masih belum menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal tersebut ditandai dengan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat dan ini pula yang sering dituding sebagai salah satu faktor penyebab terpuruknya negara ini. Sebagaimana diungkap oleh Supriadi (LAN, 2004: 3):

"Meskipun berbagai usaha telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, namun hasilnya belum optimal. Hal ini akibat sistem pelayanan pemerintah tidak mengenal bottom line. Artinya, seburuk apa pun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Sifat monopoli pelayanan pemerintah ini menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan berkualitas. Hal ini diperparah oleh sistem ketatalaksanaan pelayanan pemerintah yang sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan birokrat dari kepentingan umum."

Menurut Supriadi (2004), selain adanya monopoli pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, faktor lain yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan pemerintah meliputi

- a. Keraguan akan peran (Role) tidak tahuan PNS (pegawai negeri sipil) mengenai apa yang menjadi harapan pimpinan akan pelayanan yang disediakan dan bagaimana cara memenuhi harapan tersebut. Hal ini disebabkan karena PNS tidak memiliki keterampilan yang cukup.
- b. Ketidaksesuaian pekerjaan pegawai (Poor employee job fit): Sering kali dijumpai, dalam suatu organisasi pemerintah, ketidaksesuaian antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Akibatnya, mereka tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya.

- c. Ketidaksesuaian teknologi yang digunakan (Poor technology job fit): Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh peralatan maupun teknologi yang mereka gunakan dalam memberikan pelayanan.
- d. Minimnya peralatan serta teknologi yang digunakan akan berakibat pelayanan yang diberikan tidak dapat sesuai dengan yang diharapkan. Kondisi ini yang juga memberikan kesan pada masyarakat bahwa pelayanan yang disediakan pemerintah cenderung lambat dan terkadang dijumpai banyak kesalahan.
- e. Pengawasan yang tidak sesuai dengan sistem pengawasan (Inappropriate supervisory control system): Tidak adanya sistem evaluasi dan penghargaan dalam instansi pemerintah. Kecenderungannya organisasi melihat kinerja pegawai melalui hasil kerja mereka, di mana "output control system" sering kali tidak sesuai dengan tujuan pelayanan melainkan didasarkan pada tujuan lain dari organisasi. Kurangnya pengawasan yang dirasakan (Lack of perceived control): Permasalahan ini muncul diakibatkan ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pemberian pelayanan yang disebabkan wewenang yang tidak mereka miliki sehingga mereka juga tidak terlatih untuk mengatasi permasalahan.
- f. Kurangnya kerja sama tim (Lack of team work): Tidak adanya kerja sama antara pegawai dan pimpinan organisasi dalam memberikan pelayanan akan berakibat buruk terhadap kinerja yang dihasilkan. Permasalahan juga bisa diakibatkan kurang adanya dukungan pegawai. Ketujuh faktor yang dikemukakan oleh Supriadi tersebut apabila ditelaah merupakan gap ketiga dari teori servqualnya Zaitaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yaitu kesenjangan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan. Kemudian ia mengaplikasikannya dengan apa yang terjadi dengan pelayanan di instansi pemerintah Indonesia pada umumnya. Beberapa studi berikut menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan publik instansi pemerintah, antara lain penelitian

yang dilakukan oleh Agus Dwiyanto di 20 provinsi di Indonesia dan beberapa studi lainnya. Studi-studi tersebut dimulai dari awal reformasi sampai dengan perkembangan terakhir terjadi di tempat yang nantinya akan menjadi objek peneliti yang satu survei yang melakukan kajian terhadap kinerja pelayanan publik di Indonesia ini adalah Agus Dwiyanto, dka 2003).

Dwiyanto melakukan survei GDS 2002 (Government Decentralization Survey) di 20 provinsi di Indonesia. Empat indikator dikembangkan oleh Dwiyanto, dkk., dalam kajian terhadap kinerja pelayanan publik, yaitu equity (keadilan), responsivitas, efisiensi pelayanan, dan rente birokrasi

Hasil GDS tentang kinerja pelayanan publik tersebut menyebutkan, pertama, pemerintah kabupaten dan kota masih belum mampu mewujudkan prinsip keadilan dan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Diskriminasi menurut hubungan pertemanan, afiliasi politik, kesamaan agama masih banyak dijumpai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Publik tersebut masih nasi menu- etnis dan Kedua, tingkat responsivitas pemerintah kabupaten keluhan dan kebutuhan masyarakat dalam berbagai kota masih menunjukkan kondisi yang rendah.

Mulai dari pelayanan publik, kesehatan, pendidikan, sampai usaha kecil dan menengah (UKM) yang belum memperoleh tanggapan positif dalam bentuk implementasi kebijakan pemerintah daerah yang aspiratif. Frekuensi keluhan masyarakat yang paling banyak adalah pada masalah sertifikasi tanah dan yang paling sedikit adalah pada jenis pelayanan PBB dan KTP. Ketiga, tingkat efisiensi dan efektivitas dilihat dari segi waktu dan biaya masih rendah. Perbedaan antara waktu penyelesaian dan biaya sebenarnya diperlukan dan yang diinginkan oleh masyarakat masih sangat jauh. Ketidakpastian pelayanan dengan mudah dijumpai dalam hampir setiap jenis pelayanan publik. Keempat, budaya rente dalam birokrasi masih

dengan mudah ditemukan dalam banyak praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Yang mengkhawatirkan adalah kecenderungan praktik pungutan liar dilihat sebagai hal yang wajar dan normal oleh masyarakat. GDS 2002 menunjukkan bahwa sebagian besar warga masyarakat menganggap pungutan liar dan sogok-an sebagai wajar, bahkan sebagian dari mereka merasa senang melakukan karena urusannya segera selesai. Hasil studi yang dilakukan oleh Center for Population and Policy Studi (CPPS),

Universitas Gajah Mada, terhadap pelayanan publik menunjukkan bahwa aparatur dalam memberikan pelayanan cenderung terjebak pada petunjuk pelaksanaan (juklak) (dalam Sinambela, 2006). Hal tersebut berarti aparatur dalam memberikan pelayanan sangat kaku dan tidak fleksibel, termasuk kurang daya inovasi dan kreasi. Berikut gambaran tentang acuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan

Tabel 1.2

Acuan yang digunakan	%
Pertauran (juklak)	80
Kepuasan Masyarakat	16
Inisiatif Sendiri	3
Visi dan Misi	1

Tabel 1.2 menunjukkan sebagian besar aparat yang bekerja dalam memberikan pelayanan mengacu pada peraturan/petunjuk pelaksanaan. Sementara itu, inisiatif sendiri dan kepuasan masyarakat yang seharusnya mendapat perhatian utama dalam pemberian layanan terabaikan.

INISIATIF sendiri Visi dan misi Sumber. CPPS, UGM (dalam Sinambela, 2006: 118). Studi lain yang dilakukan oleh Indonesia Institute for Civi Society (INCIS) yang melakukan survei terhadap 480 responden menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik Pemerintah

Daerah Jakarta selama ini belum memuaskan (dalam Sinambe la, 2006:119).

Survei tersebut dilakukan berdasarkan beberapa indikator, yaitu: 1) Memperjelas prosedur pelayanan, 2) Biaya pelayanan, 3) Memangkas aturan dan persyaratan pelayanan, 4) Memberi keadilan dalam pelayanan, 5) Meningkatkan ke- cepatan dan ketepatan pelayanan, 6) Menghilangkan kutipan. 7) Meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab petugas, 8 Meningkatkan kelengkapan alat dan fasilitas pelayanan. Hasil nya , dan indikator yang diteliti hanya 40-50 % yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Setelah mengetahui adanya beberapa kelemahan dalam pelayanan publik di Indonesia tersebut seharusnya pemerintah menyingsingkan lengan baju untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada. Memang pemerintah Indonesia terus mengembangkan dan mencapai tujuan un kan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, cepat, dan layak kepada masyarakat, walaupun hasilnya begitu maksimal. Menurut Mohamad (2007: 5)

Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan beberapa hal: berupaya untuk memberi- belum First, changing the culture of government apparaturs from.rthers oriented to customer oriented. This can be achieved, amon by following the public to take part in the process of service pr i and delivery. This will also be realized in the formulation Power provision and im .

Mentation of service standards and charters as well as in form of public private partnertships Second, managing on time budget expenditure, which is identified as the most pressing problems that public institutions face nowa days Third, establishing and enacting a public service act for legal basis of public service provision and management

Aspek pertama dari apa yang dikemukakan Mohamad tersebut kalau dilihat dari sisi perkembangan paradigma administrasi publik

seperti dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2007: 42) ada dua pengertian. Pertama, menyebut "customer oriented", istilah ini masuk dalam ranah paradigma New Public Management (NPM).

Kedua, menyebut "This can be achieved, among others, by following the public to take part in the process of service provision and delivery", yang bisa diartikan mengikutsertakan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Semangat mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik ini sesuai dengan perkembangan paradigma The New Public Service (NPS), yang dalam ide pokok pertama menyebut "serve citizens, not customers." Aspek kedua bisa dikaitkan dengan penganggaran, di mana institusi pelayanan publik di Indonesia banyak terkendala oleh anggaran untuk mendukung kegiatan pelayanan. Bukan saja karena keterbatasan anggaran untuk pelayanan publik, tapi pemerintah daerah memang memiliki anggaran yang terbatas karena anggaran tersebut banyak terserap ke kegiatan lain, terutama karena lebih banyak "anggaran tidak langsung" seperti gaji pegawai, perjalanan dinas dan lain-lain. Aspek ketiga berkaitan dengan undang-undang tentang pelayanan publik. Sekarang telah keluar Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang tersebut mengatur tentang bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, antara lain prinsip pelayanan, pembupenanganan keluhan sampai dengan maklumat pelayanan (semacam citizen charter atau kontrak pelayanan).

Ini semua menunjukkan niat baik dari pemerintah untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publik sampai ke tingkat pelayanan prima. Untuk mencapai hal tersebut pemerintah mendorong instansi pelayanan pemerintah meningkatkan kinerja pelayanan prima (terbaik) dengan dikeluarkannya peraturan yang mendukung. Terakhir dikeluarkannya peraturan yang paling anyar, yaitu Permen PAN dan Reformasi Birokrasi No. 7 Tahun 2010 tentang

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, di mana lewat peraturan ini diberikan penghargaan (Piala Citra Pelayanan Prima) kepada instansi pelayanan yang dinilai prima kinerjanya.

Lewat peraturan tersebut pemerintah berupaya terus mendorong instansi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang semakmur baik kepada masyarakat. Bagaimanakah praktik-praktik pelayanan prima bisa di sajikan? Sebagai perbandingan, Thomas J. Peter dan Robert H. Waterman (dalam Stonner, 1996:14) telah melakukan studi pada perusahaan-perusahaan yang "dikelola secara memuaskan", Gamble dan McDonald's. Hasilnya mereka menurunkan atribut yang menjadi karakteristik gaya manajemen yang unggul. Atribut tersebut menekankan peran menentukan yang dimainkan oleh manajemen pada semua tingkatan, pada tingkat puncak, dalam menciptakan nilai-nilai dan praktik yang mendorong keunggulan. Kedelapan perusahaan yang unggul tersebut adalah: 1) Keaktifan bertindak, 2) Tetap pada kewiraswastaan, 4) Produktivitas melalui manusia, 5) pemilihan sosok pimpinan, 6) Pemahaman bisnis yang mendasar Bentuk yang sederhana, struktur yang ramping, 8) tetap longgar. antara lain IBM, Kodak, 3M, Boeing, Bechtel, Procter & Gamble atribut dalam hubungan dengan pelanggan, 3) Otonomi dan Sikap yang tetap longgar

Sementara itu, secara global, award untuk model pelayanan prima ada beragam, tergantung versi dari negara masing-masing. Inggris dan Uni Eropa memakai model pelayanan prima dari EFQM (European Foundation for Quality Management), Amerika Serikat memakai model Malcolm Baldrige National Quality Award dan seterusnya (Tabel 1.3 akan menggambarkan rangkuman dari model pelayanan prima secara global)

Tabel 1.3. Global Excellence Model (GEM) Council

CntezoBusiness Excellence Award GEM Council Members	
USA	Malcom Baldrige National Quality Award
Europe	EFQM Excellence Award
Australia	Australian Business Excellence Award
Japan	Japan Quality Award
India	IndiaCII-Exim Bank Award For Business Excellence
Lbrtoamerica	Iberoamerica National Quality
South america	Iberoamerican Award For Quality
singapore	Singapore Quality Award For Business Excellence

Sumber Singapore Quality Award. Bussiness Excellence Framework, him.4,

Sebagai salah satu contoh model pelayanan prima tersebut, model pelayanan prima yang dikembangkan oleh The European Foundation for Quality Management (EFQM) memberikan sembilan kriteria untuk pelayanan prima (lihat Watson 2002: 7). The EFQM Excellence Model terdiri dari sembilan kriteria, di mana lima kriteria, yaitu kepemimpinan, pegawai, strategi dan kebijakan, kemitraan dan sumber daya, serta proses disebut "Enablers", yang perhatiannya pada bermacam aktivitas kinerja organisasi. Enablers ini adalah segala proses dan sistem yang dibutuhkan untuk ditempatkan dan dikelola dalam menyediakan pelayanan total. Adapun empat kriteria lainnya, yaitu hasil, masing-masing hasil untuk pegawai, pe- 7. M AB II Definisi Defir Definisi

Definisi larangan dan masyarakat disebut "Results" yang perhatiannya pada bagaimana organisasi meningkatkan penghargaan pada

pengukur berbagai macam stakeholder. Results menyediakan yang faktual untuk peningkatan kinerja yang berhubungan dengan pelanggan. Apabila dilihat dari model pelayanan prima yang dikembangkan oleh Uni Eropa tersebut kemudian dibandingkan dengan konsep dan model pelayanan prima secara teoretis seperti diurai sebelumnya, maka pada prinsipnya akan didapat dua istilah yang kalau ditelaah secara mendalam maksudnya sama. Kedua istilah tersebut adalah provider (penyedia layanan) sama dengan istilah enablers dan customers sama maksudnya dengan results. Provider dan enablers adalah pihak yang menyediakan segala proses dan sistem pelayanan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang prima. Customers dan results adalah dua istilah yang muaranya bicara tentang bagaimana kepuasan si penerima layanan. Berdasarkan model tersebut, baik ya seharusnya diberi ruang yang sama untuk ditempatkan pada posisi yang prima untuk mendapatkan hasil atau kinerja yang prima secara provider maupun si penerima layanan semuanya komprehensif.

Bagaimana dengan award pelayanan prima di Indonesia? Pemerintah Indonesia lewat Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi menyediakan Piala Citra Pelayanan Prima untuk rangsang instansi pemerintah meningkatkan kinerja pelayanan publiknya. Sejak reformasi tahun 1998 digulirkan di Indonesia, reformasi birokrasi yang nyata adalah jika pada 2005 hanya terpadu dalam pengurusan administrasi kependudukan kabupaten dan kota (Media Indonesia, dalam Pelayanan kabupaten dan kota yang menerapkan sistem pelayanan kabupaten dan kota yang menerapkan sistem pelayanan investasi, kini jumlah itu berkembang menjadi sekitar publik 400 kabupaten dan kota dalam Berita 2009).

Suatu jumlah yang cukup menggembira melihat perkembangan peningkatan pelayanan publik dalam kurun waktu 4 tahun. Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi tahun 2010 menerbitkan sebuah buku berjudul Pelayanan Publik dalam Berita 2009, yang dicetak berdasarkan terbitan yang dimuat di surat kabar Media Indonesia dari bulan Januari sampai Desember 2009. Buku tersebut memuat berita dari surat kabar

Media Indonesia tentang berbagai instansi pemerintah dari berbagai provinsi yang telah memiliki keunggulan dalam pelayanan pada masyarakat.

Berbagai jenis pelayanan prima yang dimuat, antara lain: Pelayanan Drive Thru di Samsat untuk pelayanan perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan waktu antara 10-20 menit, pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) keliling, KTP (Kartu Tanda Penduduk) keliling, Pelayanan sertifikasi tanah keliling (Larasita), Pelayanan Perizinan Terpadu untuk berbagai macam jenis perizinan, termasuk SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Online. Jika dibandingkan negara lain, Indonesia memiliki beberapa praktik usaha yang baik. Namun praktik tersebut tidak dite rapkan secara merata. Berikut kutipan apa yang dikemukakan oleh Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi, EE. Mangindaan (Kementerian PAN & Reformasi Birokrasi, 2010: 355):

"Ketidakseragaman itu disebabkan oleh perbedaan persyaratan dan praktik-praktik yang dijalankan oleh pemerintah daerah serta perbedaan kinerja perwakilan badan pemerintah pusat di daerah". Berikut dikemukakan data tentang kinerja pelayanan perizinan di Indonesia secara global (lihat Tabel 1.4)

Tabel 1.4

Indikator	Kinerja Indonesai Secara Global pada DB 2010 (diwakili jakarta)	Kota dengan kinerja terbaik di indonesia	Lokal terbaik	Peringkat Global (orestasi rata-rata di Indonesia jika dibandingkan secara gelobal)
Jumlah prosedur mengurus perizinana untuk mendirikan bangunana	14 Prosedur	Yogyakarta	8 Prosdur	5
Hari untuk	160 Hari	Makasar	56 Hari	9

mengurus perizinan dalam mendirikan bangunan				
Hari untuk mendaftarkan properti	22 Hari	Manado	12 Hari	24
Biaya untuk mengurus perizinan dalam mendirikan bangunan	194,8%	Semarang	107,6%	78
Jumlah prosedur untuk mendirikan usaha	9 Prosedur	Yogyakarta, Pelangka Raya, Surakarta	8 prosedur	93
Hari untuk mendirikan usaha	60 Hari	Yogyakarta, Bandung	43 Hari	143

Sementara itu, di akhir tahun 2009, empat menteri (Menteri Dalam Negeri, Menteri Hukum dan HAM (Hak Asasi Manusia), Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan Menteri Perdagangan serta Kepala BKPM) telah menandatangani per aturan bersama tentang percepatan pelayanan perizinan dan on-perizinan. Pemerintah juga memangkas waktu yang di butuhkan oleh pengusaha untuk mengurus izin usaha dari masyarakat yang dilayani). Akan tetapi, unsur yang diteliti dalam kajian ini komprehensif dan berbeda dari dua kajian sebelumnya

C. Perkembangan Paradigma Ilmu Administrasi Publik

Perkembangan paradigma ilmu administrasi publik ini didasarkan pada uraian yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2003: 2007). Denhardt & Denhardt dalam bukunya *The New Public Service: Serving, Not Steering* menguraikan ada tiga paradigma dalam administrasi publik,

yaitu paradigma Old Public Administration (sebelum 1970), paradigma New Public Management (1980-2003), dan paradigma The New

Public Administration (2003-sekarang). Secara garis besar, di masa Old Public Administration, manajemen dan struktur organisasi pemerintah masih kompleks. Di masa pemerintahan Woodrow Wilson contohnya, (presiden Amerika yang dikenal sebagai Bapak Administrasi Amerika Serikat) dikotomi antara politik dan administrasi masih kental mewarnai kehidupan ketatanegaraan. Bahwa politik adalah yang membuat kebijakan dan administrasi yang melaksanakan kebijakan.

Fokus pemerintah dalam pelayanan adalah pada penyampaian pelayanan langsung melalui instansi atau agen-agen pemerintah yang berwenang. Para teoritis jaman ini, mulai dari yang klasik, yaitu Max Weber, Woodrow Wilson sampai yang terkenal sebagai Bapak Rasionalisme Modern yaitu Herbert A. Simon. Di masa New Public Management (NPM), manajemen dan organisasi yang kompleks berusaha disederhanakan dan difisienkan. Masa ini intinya bagaimana mempraktikkan manajemen dari sektor privat untuk mengefisienkan sektor publik. Sering disebut inti dari masa ini adalah "run government like a business". Pelayanan publik lebih menggunakan mekanisme pasar dengan orientasi sebagai pelanggan (customer, yang seharusnya dipuaskan. NPM ini berkembang pesat di Inggris pada masa pemerintahan Margaret Thatcher, Australia dan New Zealand dan kemudian Amerika Serikat dengan Reinventing Government (Osborn & Gaebler, 1992) Selanjutnya, The New Public Service (NPS), paradigma in Denhardt & Denhardt yang memunculkannya. Ia menyatukan NPS a business, bu prinsip demokrasi masa ini intinya tidak seperti pada masa NPM. Pada masa menurutnya "government shouldn't be run it should be run like a democracy. Prinsip-prinsip harus mendasari kegiatan pemerintah termasuk pemberian pelayanan. Pada masa ini yang dilayani bukan customer", tapi lebih disebut "citizen". Sebagai masyarakat berhak mendapat pelayanan adilnya dengan warga lainnya. Dan di dalam pelayanan publik hendaknya ada

kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat yang menerima layanan Lebih jelasnya secara komprehensif Denhardt & Denhardt memberikan gambaran perbedaan perspektif ketiga paradigma tersebut dalam Tabel 1.4.

D. Kualitas Pelayanan Dan Pelayanan Prima

Berbicara tentang pelayanan selalu berkaitan dengan dua sisi yaitu yang memberi pelayanan (prowider) dan yang menerima pelayanan (masyarakat). Pelayanan (service) oleh banyak ahli tentang kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (performance) atau suatu usaha effort (Warella, 1997:18). Adapun konsep kualitas pelayanan (service quality) berdasarkan persepsi konsumen seperti dikemukakan oleh Zaitaml, Parasuraman & Berry, sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Zaitaml Parasuraman dan Berry, 1990:19).

Gaster (1995: 64) memetakan inisiatif kualitas untuk mem-erikan pelayanan Ia menyatakan inisiatif untuk kualitas pelayanan adalah aktivitas-aktivitas yang didesain untuk mening- katkan pelayanan dalam beberapa cara, secara eksplisit ke dalam kualitas yang utama atau tidak datang dari berbagai kondisi dan bentuk, kadang-kadang meliputi sebuah strategi (strategy), kadang sebagai hasil (result individual atau antusias dan nilai dari organisasi/kantor. Gaster lebih lanjut memberi beberapa kemungkinan variabel yang bisa bermakna dalam pemberian kualitas pelayanan antara lain: a. is the quality system underpinned by values consistent with those on which the definition of quality is based? b. Are the objectives of the quality program clear? What are the intended improvements, and are these (reasonably) consis- tent with other organizational objectivess

BAB II

PERKEMBANGAN PRAKDIGMA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Administrasi publik merupakan ilmu sosial yang dinamis, setiap saat senantiasa mengalami perubahan sejalan dengan perubahan zaman, peradaban dan teknologi.

Berbagai aspek administrasi sebenarnya telah ada dan dijalankan semenjak peradaban manusia mulai terstruktur. Kekaisaran Romawi kuno, berbagai dinasti di China, misalnya, bahkan kerajaan-kerajaan di Nusantara pun sebenarnya telah mempraktekan administrasi.

Awal pemikiran atau embrio dari konseptualisasi administrasi publik modern tidak terlepas dari para pemikir mengenai politik dan pemerintahan, seperti Plato, Aristotle dan Machiavelli. Machiavelli misalnya pada tahun 1532 menulis buku berjudul "The Prince" yang menjelaskan beberapa petunjuk bagi para penguasa dalam menjalankan kekuasaannya didaratan Eropa pada masa itu.

Banyak ahli sependapat bahwa dasar-dasar pemikiran administrasi publik modern diletakkan oleh seorang profesor ilmu politik yang kemudian menjadi Presiden Amerika Serikat, Woodrow Wilson. Pemikiran Wilson dituangkan didalam tulisannya yang diberi judul, "The Study of Administration" yang diterbitkan pada tahun 1873. Konsep dari Wilson yang terkenal adalah pemisahan antara politik dan administrasi publik. Sejak itu, selama satu abad lebih administrasi publik, baik sebagai bidang studi maupun sebagai profesi terus berkembang.

Proses industrialisasi yang berlangsung pesat di Amerika dan Eropa pada awal abad 20, mendorong berkembangnya konsep-konsep manajemen, seperti manajemen ilmiah dari Taylor (1912) yang diperkuat antara lain oleh Fayol (1916) dan Gulick (1937), dan konsep-konsep organisasi, seperti model organisasi yang disebut birokrasi dari Weber (1922). Banyak pemikiran baru lahir pada sekitar pertengahan abad ke 20, antara lain yang besar sekali dampaknya pada perkembangan ilmu administrasi, adalah dari Simon (1947) seorang ahli ekonomi, yang kemudian memperoleh hadiah Nobel. Ia mengetengahkan pandangan yang

terus melekat dalam perkembangan ilmu ini selanjutnya, yaitu bahwa pada intinya administrasi adalah pengambilan keputusan.

Menjelang dan memasuki Perang Dunia II program sosial yang besar, seperti New Deal di Amerika Serikat dan pengendalian mesin perang telah menampilkan administrasi publik pada tataran yang makin menonjol. Program rehabilitasi pasca perang dunia serta bangkitnya negara-negara baru yang sebelumnya adalah wilayah-wilayah jajahan makin memperbesar peran administrasi publik.

Upaya mengembangkan administrasi sebagai disiplin ilmu yang berdiri sendiri diperkuat dengan studi perbandingan administrasi publik, antara lain dengan dibentuknya Comparative Administration Group (CAG) pada tahun 1960 oleh para pakar administrasi, seperti John D. Montgomery, William J. Siffin, Dwight Waldo, George F. Grant, Edward W. Weidner, dan Fred W. Riggs. Dari CAG inilah lahir konsep administrasi pembangunan (development administration), sebagai bidang kajian baru. Kelahirannya didorong oleh kebutuhan membangun administrasi di negara-negara berkembang.

Pada dua dasawarsa akhir abad ke 20, dunia kembali mengalami perubahan besar. Runtuhnya komunisme dan terjadinya proses globalisasi telah menimbulkan kebutuhan akan pendekatan-pendekatan baru dalam ilmu-ilmu sosial.

A. Administrasi publik baru

Pemikiran dalam administrasi yang berkembang selanjutnya sangat dipengaruhi oleh paham-paham demokrasi, seperti administrasi yang partisipatif, yang menempatkan administrasi di tengah-tengah masyarakatnya dan tidak di atas atau terisolasi darinya (Montgomery, 1988). Pemikiran ini selain ingin menempatkan administrasi sebagai instrumen demokrasi, juga mencoba menggunakan administrasi sebagai alat untuk menyalurkan aspirasi masyarakat bawah. Implikasi lain dari pemikiran tersebut adalah bahwa sistem administrasi memiliki dimensi ruang dan daerah yang penyelenggaraannya juga dipengaruhi oleh sistem pemerintahan, politik, dan ekonomi. Kesemua itu menuntut reorientasi peranan administrasi publik.

Dalam upaya merevitalisasi ilmu administrasi, Waldo memprakarsai pertemuan sejumlah pakar muda ilmu administrasi, untuk mempelajari masalah-masalah konseptual yang dihadapi ilmu administrasi, dan berusaha memecahkannya. Perkembangan itu melahirkan dorongan untuk meningkatkan desentralisasi dan makin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kesemua itu menandakan bergulirnya gerakan administrasi publik baru (*new public administration*).

Pada dasarnya administrasi publik baru itu ingin mengetengahkan bahwa administrasi tidak boleh bebas nilai dan harus menghayati, memperhatikan, serta mengatasi masalah-masalah sosial yang mencerminkan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat. Frederickson (1971), seorang pelopor gerakan ini lebih tegas lagi menyatakan bahwa administrasi publik harus memasukkan aspek pemerataan dan keadilan sosial (*social equity*) ke dalam konsep administrasi. Ia bahkan menegaskan bahwa administrasi tidak dapat netral. Dengan begitu administrasi publik harus mengubah pola pikir yang selama ini menghambat terciptanya keadilan sosial. Kehadiran gagasan-gagasan baru itu menggambarkan lahirnya paradigma baru dalam ilmu administrasi.

Drucker (1989) menegaskan bahwa apa yang dapat dilakukan lebih baik atau sama baiknya oleh masyarakat, hendaknya jangan dilakukan oleh pemerintah. Itu tidak berarti bahwa pemerintah harus besar atau kecil, tetapi pekerjaannya harus efisien dan efektif. Seperti juga dikemukakan oleh Wilson (1989), birokrasi tetap diperlukan tetapi harus tidak birokratis. Osborne dan Gaebler (1993) mencoba "menemukan kembali pemerintah", dengan mengetengahkan konsep *entrepreneurial government*.

Memasuki dasawarsa 80-an tampil manajemen publik (*public management*) sebagai bidang studi yang makin penting dalam administrasi negara. Manajemen publik yang di masa lalu lebih banyak memberi perhatian pada masalah anggaran dan personil telah berkembang bersama teknologi informasi. Manajemen publik kini juga mencakup manajemen dalam sistem pengambilan keputusan, sistem perencanaan, sistem pengendalian dan pengawasan, serta berbagai aspek lainnya.

Bersamaan dengan menguatnya pengaruh managerialism dalam administrasi publik di Inggris dan beberapa negara lainnya, dan kemudian juga di Amerika Serikat muncul pemikiran baru dengan konsep "New Public Management" (NPM); pemikiran ini digagas oleh Patrick Dunleavy (1991) beserta rekan-rekannya. Konsep ini memfokuskan pada pemisahan birokrasi pada unit yang lebih kecil, kompetisi antara pemerintah dan swasta dalam penyediaan jasa publik, dan perubahan motivasi dari sekedar pelayan publik menjadi motif ekonomi, dengan memberikan insentif pada pelayanan publik seperti yang diberikan dalam usaha swasta. NPM menekankan performance sebagai kriteria utama, dengan menerapkan teknologi manajemen yang digunakan di lingkungan swasta ke lingkungan publik. Dan yang cukup mendasar pula adalah didorongnya swasta melakukan kegiatan yang sebelumnya merupakan wilayah kerja birokrasi dalam pemerintah. Konsekwensi dari penerapan konsep tersebut adalah perlunya reformasi birokrasi secara kelembagaan.

Dari uraian di atas tampak bahwa administrasi publik modern, baik sebagai ilmu maupun dalam praktik, terus berkembang, baik di negara berkembang (sebagai administrasi pembangunan) maupun di negara maju dengan berbagai gerakan pembaharuan. Demikian juga terlihat bahwa ada konvergensi dari pemikiran-pemikiran yang melahirkan berbagai konsep pembangunan dengan pandangan-pandangan dalam ilmu administrasi yang mengarah pada makin terpusatnya perhatian pada aspek manusia serta nilai-nilai kemanusiaan yang tercermin dalam berbagai pendekatan yang sedang berkembang, termasuk konsep pembangunan yang berkelanjutan.

Perkembangan paradigma dalam ekonomi pembangunan berjalan sejalan dengan paradigma administrasi publik yang berkembang sejak dekade 1990-an hingga dekade 2000-an, yaitu telah bergeser dari paradigma pengembangan administrasi semata (empowering the administration) kepada paradigma pemberdayaan masyarakat sebagai mitra dalam administrasi publik (empowering the people to become partners in public administration). Paradigma perkembangan administrasi publik yang mengarah kepada demokratisasi administrasi publik

merupakan perwujudan dari pergeseran paradigma government kepada paradigma governance.

Selain itu pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menjadikan penyelenggaraan administrasi pemerintahan menjadi serba elektronik. Istilah e-government dan e-governance merupakan cerminan dari penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik. Dengan berkembang pesatnya teknologi informasi maka dapat diprediksi bahwa di masa datang akan terjadi gelombang perubahan yang besar lagi dalam paradigma administrasi publik.

B. Kuwalitas Pelayanan dan Pelayanan Prima

Pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. *Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.*

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu *pelayanan* dan *kualitas*. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari satandar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan

di bawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.

Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli.

Dan dari sejumlah definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan, yaitu:

1. kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
2. kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan
3. kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan
4. kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Vincent Gespersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepatatan pelayanan.
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

2. Sejarah Perkembangan Pelayanan Prima

Menurut *Garvin* dalam bukunya, *Managing Quality*, menyebutkan bahwa kualitas sebagai suatu konsep telah lama dikenal orang, akan tetapi kemunculannya sebagai fungsi manajemen terjadi belum lama ini.

Menurutnya, bahwa konsep dan pendekatan kualitas mengalami tahap-tahap perkembangan, antara lain pendekatan inspeksi, pengendalian kualitas statistikal, jaminan kualitas, dan manajemen kualitas strategic.

Tahapan perkembangan kualitas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. **Pendekatan inspeksi**

Dalam era ini inspeksi atau pengawasan terhadap produk dilakukan secara langsung dan dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke-20 kegiatan inspeksi dikaitkan dengan pengendalian kualitas. Pada waktu itu kualitas dipandang sebagai fungsi manajemen tersendiri.

Pendekatan statistikal

Gerakan penilaian kualitas yang menggunakan pendekatan ilmiah untuk pertama kalinya berlangsung pada tahun 1931, yaitu dengan dipublikasikannya hasil karya *W.A. Shewhart*, seorang peneliti kualitas dari *Bell Telephone Laboratories*. Ia menyebutkan bahwa variabilitas merupakan suatu kenyataan dalam industri dan hal ini dapat dipahami dengan menggunakan prinsip probabilitas dan statistik.

Dua rekan Shewart mengembangkan teknik statistik untuk melakukan sampling sejumlah item yang terbatas di setiap kelompok produksi. Sasarannya adalah untuk melakukan trade-off antara biaya tinggi akibat inspeksi 100% dengan resiko dari salah satu keadaan berikut:

- a. Menerima suatu kelompok produk yang sesungguhnya terdiri dari item-item yang rusak dalam presentasi tinggi, dan
- b. Menolak suatu kelompok produk yang sesungguhnya memenuhi standar kualitas.

Pendekatan jaminan kualitas

Dalam era ini terdapat pengembangan empat konsep baru yang penting, yaitu

- a. Biaya kualitas
- b. Pengendalian kualitas terpadu (*total quality control*),
- c. *Reliability engineering*, dan
- d. *Zero defect*.

a. Biaya kualitas adalah istilah yang diciptakan oleh Yoseph Juran untuk menjawab pertanyaan “seberapa besar kualitas dirasa cukup?”. Dan Menurutnya, biaya untuk mencapai tingkat kualitas tertentu dapat dibagi menjadi *biaya yang dapat dihindari dan biaya yang tak dapat dihindari*.

1. Biaya yang tak dapat dihindari dikaitkan dengan inspeksi dan pengendalian kualitas yang dirancang untuk mencegah terjadinya kerusakan (defects).
2. Biaya yang dapat dihindari adalah biaya kegagalan produk yang meliputi bahan baku yang rusak, jam kerja yang digunakan untuk perbaikan, pemrosesan keluhan, dan kerugian finansial akibat pelanggan yang kecewa. Implikasi pandangan Juran ini adalah bahwa pengeluaran tambahan untuk perbaikan kualitas dapat dijustifikasi selama biaya kegagalan masih tinggi.

b. Total Quality Control (TQC) merupakan hasil pemikiran *Armand Feigenbaum* yang dikemukakannya pada tahun 1965. Menurut pendapatnya bahwa pengendalian dimulai dari perancangan produk dan berakhir jika produk telah sampai ke tangan pelanggan yang puas. Prinsip utamanya adalah **quality is every body’s job**.

Ia menyatakan bahwa kegiatan kualitas dapat dikelompokkan kedalam tiga kategori, yaitu

- a. Pengendalian rancangan bar
- b. Pengendalian bahan baku yang baru datan
- c. Pengendalian produk Sistem kualitas saat ini juga memasukkan pengembangan produk baru, seleksi pemasok, dan pelayanan pelanggan.
- d. *Reability engineering* muncul pada tahun 1950-an, yang didorong oleh kebutuhan Angkatan Bersenjata Amerika untuk memiliki peralatan elektronik dan senjata udara yang dapat diandalkan, bekerja dengan baik, serta menghindari kebutuhan untuk penggantian suku cadang yang mahal.

- e. Zero defects pertama kali dimunculkan oleh *Martin Company* pada tahun 1961-1962. Konsep ini timbul karena kebutuhan pelanggan militer akan produk yang tidak hanya bekerja baik pada saat pertama kali, tetapi juga diserahkan tepat waktu.

Konsep zero defects lebih dipusatkan pada harapan manajemen dan hubungan antar pribadi dari pada keterampilan rekayasa.

Tujuan utamanya adalah mengharapkan kesempurnaan pada saat pertama dan fokusnya pada identifikasi masalah pada sumbernya dengan perhatian khusus untuk mengoreksi penyebab umum kesalahan karyawan, *seperti kurang pengetahuan, kurangnya fasilitas yang tepat, kurangnya perhatian, kesadaran, dan motivasi karyawan.*

Menurut konsep zero defects kesalahan- kesalahan yang disebabkan oleh :

1. Kurangnya pengetahuan dapat diatasi dengan menggunakan teknik-teknik pelatihan modern.
2. Kurangnya fasilitas yang memadai dapat diatasi dengan survey pabrik dan peralatan secara periodic
3. kurangnya perhatian merupakan kesalahan yang paling sulit untuk dideteksi.

Olah karena itu, perlu diatasi dengan program zero defects.

Era ketiga konsep manajemen kualitas ini menandai titik balik yang nenentukan. Konsep ini menaruh perhatian utama pada pelanggan dan inisiatif karyawan sebagai masukan penting bagi program peningkatan kualitas. Gerakan manajemen kualitas dengan penekanan pada pelanggan muncul hampir bersamaan dengan pemikiran dan konsep baru tentang manajemen sumber daya manusia, konsep ini mendorong manajer (pimpinan) untuk menawarkan wewenang yang lebih besar kepada karyawan, seperti strategi zero defects yang berfokus pada motivasi dan inisiatif karyawan.

4. Pendekatan manajemen kualitas strategis

Untuk memberikan gambaran tentang pendekatan manajemen kualitas strategis, berikut ini akan dikemukakan pengalaman-pengalaman perusahaan Jepang dan perusahaan Amerika dan Eropa.

a. Pengalaman perusahaan Jepang

Beberapa inovasi dilakukan oleh para ahli Jepang, seperti Diagram Sebab-Akibat hasil pemikiran *Kooru Ishikawa* (1952), gugus kendali mutu (1962), company wide quality control (1968), dan quality function deployment (1972).

Gugus kendali mutu terdiri dari kelompok-kelompok kecil karyawan yang dilatih keterampilan dalam menangani kualitas. Mereka didorong untuk mengambil inisiatif dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah serta mengusulkan perbaikan pada manajemen.

Companywide quality control pada dasarnya merupakan perluasan dari ide TQC yang dikemukakan oleh Feingenbaum. Adapun komponennya adalah sebagai berikut.

- 1) Keterlibatan semua fungsi dan bidang dalam peningkatan kualitas pelayanan.
- 2) Keterlibatan semua level dan manajemen puncak sampai karyawan front-line dalam memperhatikan kualitas pelayanan
- 3) Filosofi perbaikan kualitas secara berkesinambungan.
- 4) Orientasi pada pelanggan karena kualitas ditentukan dari sudut pandang pelanggan atau masyarakat.

b. Pengalaman perusahaan Amerika dan Eropa

Menjelang awal tahun 1980-an perusahaan-perusahaan dikawasan Amerika dan Eropa mulai menyadari pentingnya peranan strategis kualitas yang telah diadopsi Jepang selama lebih dari satu decade sebelumnya.

Kesadaran ini muncul terutama karena tekanan persaingan dari produk industri Jepang yang memiliki keunggulan dalam kualitas. Sedikitnya ada tiga buku yang mendapat perhatian dan minat ahli manajemen terhadap kualitas selama decade 1980-an. Yang pertama adalah buku yang berjudul *Quality is Free* (1979) hasil karya *Philip Crosby* yang menyatakan bahwa kualitas yang sempurna mencakup dua hal, yaitu tepat secara teknis dan layak secara ekonomis.

Buku yang kedua adalah *In Search of Excellence* (1982) hasil karya *Tom Peters* dan *Robert Waterman* yang menyoroti perusahaan-perusahaan Amerika yang sukses dan mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilannya.

Buku yang ketiga adalah *Managing Quality* (1988) karangan *David Garvin* yang memberikan tinjauan terhadap evolusi sejarah kualitas, sehingga memberikan pemahaman menyeluruh mengenai mengenai kualitas dari perspektif filosofi ekonomi dan pemasaran dengan menyajikan contoh-contoh penting dari industri yang berbeda.

c. Obsesi kualitas menyeluruh

Selain keempat era yang dikemukakan oleh *Garvin* tersebut, *Christopher Lovelock* menambahkan era kelima, yaitu obsesi kualitas menyeluruh (*Total Quality Obsession*). Tahun 1987 dipandang sebagai awal dari era kualitas kelima ini.

Pada bulan Agustus 1987 Kongres Amerika memberikan penghargaan *Malcolm Balrige National Award* kepada kedua perusahaan pada setiap kategori: manufaktur, jasa dan usaha kecil. Sasaran utama penghargaan tersebut adalah untuk meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya kualitas.

Hal yang mendasari era kelima ini adalah konsep kualitas absolut dan zero defect yang juga disebut kualitas (*total quality*). Jalan satu-satunya untuk mencapai keabsolutan tersebut adalah *Total Quality Control (TQC)* yang didorong oleh *Total Quality Management (TQM)*.

d. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.

6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
7. Untuk mempertahankan pelanggan.

Dari tujuan pelayanan prima tersebut diatas Sebab tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

e. Fungsi Pelayanan Prima

Pelayanan prima berfungsi sebagai berikut.

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
5. Memenangkan persaingan pasar.
6. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
7. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

f. Pengertian Pelanggan

Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis. Adapun pihak-pihak yang berhubungan dan bernegosiasi dengan perusahaan-perusahaan bisnis sebelum tahap menghasilkan produk dinamakan pemasok.

Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi *pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (performance) pemberi jasa (perusahaan) tersebut.*

Dengan kata lain, *pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut.* Oleh karena pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan

Secara garis besarnya terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal. Ketiga jenis pelanggan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

g. Pelanggan internal

Pelanggan internal (*internal customer*), adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan.

Berdasarkan keanggotaannya, pelanggan internal ada dua macam, yaitu pelanggan internal organisasi dan pelanggan internal pemerintah.

1. **Pelanggan internal organisasi** Adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan merupakan anggota dari organisasi yang menghasilkan produk tersebut.
2. **Pelanggan internal pemerintah** Adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan atau instansi pemerintah.

h. Pelanggan perantara

Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen Koran yang memasarkan Koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara.

Misalnya Penerbit Armico Bandung menerima pesanan buku dari toko buku untuk dijual kepada siswa SMK maka dalam hal ini Penerbit Armikco bertindak sebagai pemasok, toko buku sebagai pelanggan perantara, dan siswa SMK sebagai pelanggan akhir atau pelanggan nyata (*real customer*).

i. Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal (*external customer*), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

BAB III

KONSEP SEMART CITY

A. Smart City

Sebagaimana dilansir dari media Antara, Kementerian Komunikasi dan Informatika mencanangkan gerakan menuju 100 Kota Pintar (*Smart City*) dengan membentuk 25 kota pintar di 25 kabupaten/ kota. Disebutkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara, saat ini banyak kota berlomba-lomba membangun *smart city*.

Memang konsep pembangunan kota dengan pengedepanan *Smart City* sedang marak dibicarakan di kalangan pemerintahan di Indonesia. Maraknya pembahasan dan ide-ide ini berasal dari penilaian pemerintah atas kemampuan ide pembangunan *smart city* dalam mengatasi banyak masalah di tiap kota, baik kamacetan, keamanan warga kota, sampai penumpukan sampah. Penekanan pembangunan *smart city* dengan penggunaan teknologi dan informasi dalam kehidupan sehari-hari diharapkan menjadikan kota dapat melayani warga dan menghadirkan solusi bagi permasalahan di daerah.

Topik mengenai ketepatan konsep *smart city* dalam membangun sebuah kota inilah yang melatarbelakangi pelaksanaan lokakarya bertemakan "*Smart City: Solution or Trigger Problems?*" diselenggarakan oleh Friedrich Naumann Foundation bersama Democrat Youth Caucus on Climate dan Climate Institute pada 18-20 Juli 2017, bertempat di Royal Tulip Hotel Bogor. Lokakarya yang dihadiri oleh mahasiswa dari berbagai latar belakang studi dan universitas di Indonesia yang telah melalui seleksi karya tulis diharapkan dapat menggali lebih dalam mengenai pandangan publik dan politisi akan ketepatan konsep *smart city* dalam pembangunan sebuah kota.

Hari Pertama diisi dengan Speed Dating, Pembukaan dari Climate Institute, FNF Indonesia, dan DYCCFNF Indonesia Lokakarya diisi oleh tiga narasumber, diantaranya adalah Aang Jatmika sebagai perwakilan Jakarta Smart City, Diovio Alfath sebagai perwakilan dari Climate Institute, dan M. Husni Thamrin sebagai perwakilan dari Partai Demokrat.

Dalam sesinya, Aang Jatmika memaparkan indikator kesuksesan Institusi Jakarta Smart City, disebutkan bahwa secara fundamental JSC mencoba merealisasikan enam pilar penting dalam pembangunan kota pintar di Jakarta; yakni terkait *people* (manusia), *governance* (pemerintahan), *economy* (ekonomi), *living* (kehidupan), *mobility* (mobilitas), dan *environment* (lingkungan). Disebutkan bahwa kerjasama diantara pihak pemerintah, swasta, dan publik adalah sebuah keharusan untuk menjamin keberhasilan *smart city*.

Presentasi Jakarta Smart City oleh Pembicara Aang Jatmika FNF Indonesia Pada aspek *smart people*, dikeluarkannya Kartu Jakarta Pintar diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi warga Jakarta dalam transaksi elektronik dan dapat membantu dalam pengumpulan data untuk analisis pola kegiatan pemilik KJP. Pada aspek *smart governance*, JSC melakukan terobosan teknologi dengan sistem pengaduan Qlue yang dapat digunakan oleh publik dan pelayan publik secara efektif dan memangkas waktu birokrasi pelayanan keluhan. Pada aspek *smart economy*, kerjasama dilakukan dengan Tokopedia dan Zomato dengan fokus sektor UMKM di Indonesia. Pada aspek *smart living*, JSC menjalankan tugasnya dengan menintegrasikan sistem CCTV di Jakarta yang digunakan untuk pemantauan. Pada aspek *smart mobility*, kerjasama dilakukan oleh pihak JSC dengan pihak Transjakarta dan TRAFI sehingga data yang dimiliki mitra dapat digunakan oleh JSC untuk menganalisis pola penggunaan transportasi umum yang berguna bagi pengembangan kebijakan dan perencanaan tata kota. Pada aspek *environment*, realisasi kota layak huni didukung oleh manajemen sumber daya alam, pembangunan *green building* yang ramah lingkungan.

Sesi berikutnya dibawakan oleh Diovio Alfath membahas mengenai *Smart Mobility: A Gap Between Technology and Reality*. Dalam pemaparannya, pertama-tama dijelaskan mengenai konsep *smart mobility*, bahwa ini adalah berkaitan dengan sistem pergerakan yang memungkinkan terjadinya pemenuhan kebutuhan dalam pergerakan seminim mungkin dan secepat mungkin. Dalam paparannya disebutkan bahwa salah satu bentuk penggunaan teknologi dalam smart mobility adalah penggunaan transportasi online, namun terdapat hambatan

perkembangan transportasi online di Indonesia yaitu ketidaksiapan orang Indonesia dalam menghadapi kompetisi yang dihadirkan oleh transportasi online.

Presentasi Diovio Alfath sebagai perwakilan Climate Institute FNF Indonesia. Dari sesi tanya-jawab, muncul komentar menarik dari peserta lokakarya, yaitu mengenai fokus digital pada *smart city* yang tidak diimbangi dengan kepiintaran dari warga di kota dimana *smart city* dicanangkan. Disebutkan bahwa memang diperlukan sosialisasi dan edukasi agar terjadi perubahan paradigma dari warga untuk dapat menyikapi persoalan yang ada, hal ini diharapkan dapat membangun disiplin dalam bermobilitas sehingga meningkatkan efektivitasnya. Hal ini dikarenakan pada hakekatnya, *smart city* sulit berjalan jika tidak memiliki komponen *smart people* di dalamnya.

Narasumber pada sesi ketiga yaitu M. Husni Thamrin sebagai perwakilan dari Partai Demokrat menyampaikan apresiasinya pada keberadaan dan keberhasilan Qlue di Jakarta. Dari aplikasi Qlue, dapat dikatakan bahwa *smart city* dapat terealisasi dengan adanya keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan, dan komitmen aparat pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan yang telah disampaikan pada aplikasi pelaporan tersebut.

Presentasi M. Husni Thamrin sebagai perwakilan dari Partai Demokrat FNF Indonesia. Berkaitan dengan pembentukan *smart city*, pembicara menyampaikan kritiknya mengenai keperluan pola pikir kritis dari tiap-tiap pemerintah daerah, bahwa tiap-tiap daerah memiliki permasalahan kotanya masing-masing sehingga tidak tepat jika *smart city* hanya dilaksanakan dengan konsep “*copy-paste*” tanpa memperhatikan faktor keberlanjutannya. Disebutkan bahwa *smart city* bukanlah sebatas mengenai *Command Center* dan aplikasi pendukung, namun pertama-tama pemahaman menyeluruh mengenai konsep *smart city* haruslah dimiliki oleh tiap pemimpin daerah sehingga teknologi yang dibuat dapat digunakan sebaik dan seefektif mungkin. Tiap pemimpin daerah harus berpikir maju dalam meningkatkan kesejahteraan warganya. Pembangunan *smart city* haruslah menjawab permasalahan kotanya, sehingga setiap pemimpin daerah dan partai politik harus dapat berpikir lebih pintar dalam menghadirkan solusi yang berkelanjutan.

B. Presentasi Policy Recommendation FNF Indonesia

Lokakarya di akhiri dengan sesi presentasi *policy recommendation* pada hari ketiga setelah sehari sebelumnya, peserta dibagi ke dalam tiga kelompok isu, yaitu *smart living*, *smart mobility*, dan *smart environment*. Ketiga kelompok diberikan waktu untuk menggali ide-ide kreatif dan inovatif mengenai isu terkait. Contoh kasus sukses akan ide *smart city*, besarnya kemungkinan realisasi ide dan nilai manfaat yang diberikan menjadi tiga fokus utama dalam penulisan rekomendasi ini. Diharapkan penulisan *policy recommendation* ini dapat mendorong tumbuhnya kesadaran pemerintah dan kepala daerah akan besarnya manfaat *smart city* dan pengedepanan kesadaran lingkungan dalam membangun kotanya.

C. Konsep Smart City Pekanbaru

Para Assessor di tingkat Nasional mengaku sangat kagum dan kaget atas konsep Implementasi Smart City yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yang merupakan penjabaran dari Visi Walikota Pekanbaru Firdaus-Ayat pada periode ke-2 Awal 2018.

Kekaguman tersebut diungkapkan langsung oleh Assessor Herry Abdul Azizi staf ahli Menteri Komunikasi dan Informatika Bidang Teknologi, Bappenas, Konsultan Nasional dan ITB yang merupakan para assessor yang mendengarkan penjelasan oleh Plt Kepala Dinas Kominfo, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru Firmansya Eka Putra pada saat assessment Gerakan 100 Smart City yang dilaksanakan, Senin (5/3/2018) di Gedung Pusat TIK Nasional (PUSTIKNAS) Jalan Kertamukti Tangerang Selatan.

Plt Kadis Kominfo juga didampingi Mawardi Zakaria Kabid pengelolaan dan layanan informasi dan komunikasi publikasi dan Deni Dayat Kabid e-government dan teknologi Informasi Menjelaskan Secara Jelas dan Secara Gamblang Tentang Konsep Smart City yang Konperhensif yang dimiliki oleh pemerintah kota pekanbaru. Pihak assessor Menyampaikan Bahwa apa yang dimiliki konsep Smart City yang dimiliki oleh pemerintah kota pekanbaru sangat luas dan lengkap sekali. Tidak Hanya Berbicara Tentang Informasi Teknologi

(IT) tetapi juga berbicara tentang Smart Government, Smart People, Smart Economy, Smart Environment dan Smart Mobility.

Kepala Dinas Kominfo Eka usai mengikuti assessment 100 smart city mengatakan pemerintah pusat sudah mengetahui konsep Smart City di kota Pekanbaru. Dalam Assessment tadi, kita sudah menyampaikan bahwa Smart City bukan hanya spekteknologi dan tidak hanya internet tambah aplikasi saja. Tetapi smart city dalam pembangunan Pekanbaru menjadi konsep membangun kota yang lebih baik dalam semua aspek dalam kehidupan.

"Eka menambahkan, Teknologi hanya sebuah alat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui assessment tadi, pemerintah pusat sangat tertarik dengan konsep yang ada di Pekanbaru.

Mudah-mudahan apa yang telah kita sampaikan dalam assessment ini dapat di gali dan konsep smart city dapat di tularkan ke daerah lainnya. karena smart city bukan hanya berbicara smart city tetapi semua aspek didalam pemerintahan.

Program Smart City Madani Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru akan menjadi model percontohan nasional.

Ini menyusul adanya surat Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI melalui Direktorat Jenderal (Dirjen) Otonomi Daerah ditujukan ke Pihak Pemko Pekanbaru, perihal permohonan audiensi terkait perlunya pihak Kemendagri mendapat masukan dalam penyusunan Peraturan Presiden (Perpres) tentang pengembangan Smart City di Indonesia.

Melalui surat yang ditandatangani Direktur Evaluasi Kinerja dan Peningkatan Kapasitas Daerah Dirjen Kemendagri, Ir Gunawan, MA itu disebutkan antara lain, bahwa Kemendagri ingin mengetahui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya mengenai program Smart Card Madani di Pemko Pekanbaru.

Dari surat tersebut pihak Kemendagri meminta audiensi tanggal 22 Maret 2018 di Kantor Pemko Pekanbaru.

Menyikapi hal ini, Kepala Bidang (Kabid) Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunkasi Publik Dinas Komunikasi Informatika, Stastistik dan

Persandian Kota Pekanbaru, Mawardi Zakaria, Sabtu (10/3) mengatakan, dengan adanya permintaan audiensi dari pihak Kemendagri tersebut membuktikan bahwa pemerintah pusat sangat terkesan dengan program Smart City Pekanbaru.

Mawardi menambahkan, hal ini membuktikan pula bahwa, program Smart City Pemko lebih komprehensif atau lebih lengkap dibanding dengan daerah lain.

Lebih lanjut Mawardi mengatakan, ketertarikan pihak Pemerintah Pusat dengan menindaklanjuti untuk audiensi ini tidak terlepas dari adanya gerakan 100 Smart City diselenggarakan Kementerian Kominfo di Jakarta 5 Maret lalu.

Saat itu Plt Kepala Dinas Kominfo, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru Firmansya Eka Putra yang juga didampingi Mawardi selaku Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik dan Deni Hidayat Kabid e-Government dan Teknologi Informasi, menjelaskan tentang konsep Smart City yang komprehensif dimiliki Pemko Pekanbaru di depan Assessor nasional.

Atas ekspos tersebut, Assessor nasional mengagumi konsep Smart City Pekanbaru sebagai penjabaran dari visi Wali Kota Pekanbaru dan Wakil Wali Kota Pekanbaru DR Firdaus, MT-Ayat Cahyadi, S.Si di periode kedua memimpin kota ini

Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru mengusung visi misi menjadi Smart City yang Madani. Khusus untuk Smart City, hal tersebut bukan sekedar ekspektasi atau harapan belaka. Buktinya, saat ini upaya-upaya menuju arah tersebut sudah terwujud. Layanan berbasis teknologi seperti Sipadu, Smart Card Madani serta tandatangan online sudah terwujud. Tidak hanya dengan layanan aplikasi berbasis teknologi, Pemko Pekanbaru juga meluncurkan program smart city yang menjadi role model percontohan nasional.

Untuk mendukung dan mewujudkan smart city, Direktorat Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri (Dirjen Otda Kemendagri) melakukan audiensi dengan Pemko Pekanbaru tentang Smart Card Madani di kantor Dinas Komunikasi Informasi (Diskominfo) Persandian dan Statistik Kota Pekanbaru di Jalan Pepaya.

Dalam kesempatan ini, Plt Walikota Pekanbaru, Ayat Cahyadi berharap dengan dilakukannya audiensi ini dapat menghasilkan sebuah terobosan baru. Didapat melalui saran dan masukan yang diberikan demi tumbuh kembangnya penggunaan kartu smart madani ini di Kota Pekanbaru.

Dirjen Otda Kemendagri melakukan audiensi tentang pengenalan dan perkembangan kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru. Saran dan masukan sangat kita harapkan dalam audiensi ini dan semoga ini memberikan manfaat buat kota Pekanbaru dalam mengembangkan fungsi dari kartu smart madani ini.

Audiensi dibuka langsung oleh Plt Kadiskominfo Kota Pekanbaru Firmansyah Eka Putra. Turut hadir mendampingi audiensi tersebut Plt Kadishub Kota Pekanbaru Kendi Harahap, Anggota DPRD Riau Dapil Pekanbaru Mansyur Hs, dan segenap perwakilan dan Bank Negara Indonesia (BNI).

Program Smart City Madani Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru akan menjadi model percontohan nasional. Hal ini menyusul adanya surat Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI melalui Direktorat Jenderal (Dirjen) Otonomi Daerah ditujukan ke Pihak Pemko Pekanbaru, perihal permohonan audiensi terkait perlunya pihak Kemendagri mendapat masukan dalam penyusunan Peraturan Presiden (Perpres) tentang pengembangan Smart City di Indonesia.

Melalui surat yang ditandatangani Direktur Evaluasi Kinerja dan Peningkatan Kapasitas Daerah Dirjen Kemendagri, Ir Gunawan, MA itu disebutkan antara lain, bahwa Kemendagri ingin mengetahui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya mengenai program Smart Card Madani di Pemko Pekanbaru. Dari surat tersebut pihak Kemendagri meminta audiensi tanggal 22 Maret 2018 di Kantor Pemko Pekanbaru.

Sementara itu, perwakilan Dirjen Otda Kemendagri, Ninik sangat mengapresiasi langkah Pemko Pekanbaru yang telah menerapkan kartu smart madani di Pekanbaru. Ia menyebut, penerapan yang dilakukan oleh Pemko

Pekanbaru merupakan inovasi terbaru dan berbeda dengan kota-kota lainnya dalam penerapan Smart City.

Memang dalam penerapannya Teknologi Informasi Komunikasi (Tik) dalam konsep Smart City berkembang sangat pesat. Dengan menggunakan Smart Card multi fungsi merupakan inovasi yang baru.

Bahkan pihaknya akan menerapkan regulasi untuk penerapan smart city lebih baik lagi agar bisa diterapkan untuk semua kota yang ada di seluruh Indonesia. Setelah pertemuan dengan pemko pekanbaru, hasil inovasi yang di gunakan oleh Pemko Pekanbaru bisa menjadi rujukan bagi kota-kota lainnya di Indonesia.

Tidak hanya smart card yang menjadi unggulan di Pemko Pekanbaru, Konsep Pekanbaru Smart City perlahan mulai diaplikasikan dalam sistem pelayanan di kota Pekanbaru. Salah satu yang memberikan inovasi ini adalah kecamatan Bukit Raya.

Kecamatan Bukit Raya yang punya 6 inovasi pada pencaanangan Pekanbaru Smart City yang Madani. Dari 6 inovasi Bukit Raya menampilkan 3 inovasi terdepan, 2 diantaranya sudah diterapkan sepenuhnya. sementara 1 lagi sedang menjalani proses uji publik dan segera akan diterapkan sepenuhnya. Inovasi terakhir inilah yang menjadi andalan yang benar-benar terasa pelayanan ala *Smart City*. Inovasi itu adalah aplikasi sistem pelayanan administrasi terpadu (Sipadu).

Sipadu merupakan sistem pelayanan online yang ada di kelurahan dan kecamatan di Pekanbaru. Sistem ini, menghadirkan pengurusan Administrasi yang lebih mudah bagi masyarakat lewat Sipadu, masyarakat tidak perlu datang ke kelurahan dan kecamatan untuk mendapatkan layanan. Cukup men-download aplikasi yang tersedia play store bagi pengguna ponsel pintar berbasis Android.

Camat Bukit Raya, Masykur Tarmizi menjelaskan, dari aplikasi ini semua persyaratan administrasi bisa diketahui oleh masyarakat. Masyarakat yang ingin mengurus berbagai keperluan juga bisa langsung upload foto ke aplikasi secara digital. Mereka lalu bisa mengirimkan langsung ke operator di

kelurahan. Yang memudahkan lagi untuk aplikasi ini juga dilengkapi tanda tangan digital.

Setelah mereka upload semua persyaratan, lalu diterima operator di kelurahan, sebagai bukti sudah diterima ada notifikasi atau pemberitahuan langsung ke ponsel mereka. Semua pengesahan baik dari lurah dan lainnya hingga tanda tangan camat masyarakat tidak perlu datang ke kantor. Bila persyaratan lengkap semua dan di tanda tangani secara digital oleh Camat, aplikasi pengurusan nanti dikirim lagi kepada masyarakat dalam bentuk digital Dan mereka bisa langsung print.

Dalam inovasi ini, camat tidak khawatir kalau suatu saat bisa di palsukan karena ada tanda tangan digital. Hal itu menurutnya sudah dipikirkan sebelumnya, hingga sulit di palsukan. Untuk keamanan dari dokumen, setiap layanan di lengkapi dengan barcode, termasuk surat dan nomor serinya jadi ini lebih aman.

Terkait inovasi ini, ia mengaku berani membuat terobosan karena sudah pernah diterapkan di berbagai daerah di pulau Jawa. Hingga ia tidak merasa ragu, Namun perbedaannya, di Jawa tidak menggunakan tanda tangan digital, melainkan tanda tangan basah. Sebuah inovasi baru untuk memudahkan masyarakat, di Bukit Raya menggunakan tanda tangan digital.

Ini sepenuhnya sejalan dengan visi Pekanbaru *Smart City* yang Madani. Sekaligus mempermudah masyarakat, karena urusan mereka dari A-Z tidak perlu repot-repot ke Kantor Camat, bahkan mereka bisa print sendiri administrasi yang di urus. Ini juga penting untuk meminimalisir perbuatan pungli di kalangan ASN di Kecamatan Bukit Raya, karena aplikasi Sipadu memungkinkan masyarakat tetap bisa mengurus segalanya tanpa perlu jumpa petugas.

Tidak hanya di Kecamatan Bukit Raya, pelayanan bagi masyarakat yang menggunakan sistem aplikasi online juga dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru.

Smart City yang kita dengungkan terdiri dari enam pilar.

Keenam pilar tersebut yaitu Smart Governance (Tata Kelola Pemerintah yang Pintar), Smart People (Penduduk yang Pintar), Smart Economy (ekonomi yang pintar), Smart Environment (lingkungan yang pintar) Smart Living (kehidupan yang pintar), dan Smart Mobility (mobilitas yang pintar).

Pilar-pilar ini sudah menjadi sebuah kebutuhan di Kota Pekanbaru.

Sebagai langkah awal untuk mewujudkan pembangunan ini, Pemko Pekanbaru telah meluncurkan aplikasi berbasis online untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Itu langkah yang akan terus kami berikan kepada masyarakat.

Tidak hanya itu saja, Firdaus menyebut sudah banyak pencapaian yang diraih oleh pemerintah maupun masyarakat Pekanbaru, namun evaluasi juga menunjukkan bahwa masih cukup banyak hal yang perlu diperbaiki oleh pemerintah maupun masyarakat.

Dari sekian banyak prestasi diraih semuanya merupakan hasil kerja semua pihak pemerintah dan masyarakat, karena pemerintah tidak akan mampu berjalan sendiri tanpa dukungan dan kepercayaan dari masyarakat Kota Pekanbaru..

Untuk itu, Firdaus mengajak seluruh pihak di Pekanbaru, Muspida, seluruh stakeholder serta seluruh jajaran pemerintahan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan tiada henti memberikan pemahaman serta penyuluhan agar masyarakat dan penyelenggara pemerintahan memiliki pikiran dan persepsi yang sama untuk kemajuan Kota Pekanbaru.

Kepala DPM-PTSP Kota Pekanbaru, Muhammad Jamil dengan tegas mengatakan jika penerapan sistem perizinan melalui elektronik akan meminimalisir oknum pegawai ataupun masyarakat melakukan Pungutan Liar (Pungli).

Dengan adanya sistem ini, tentu akan mengurangi layanan manual yang selama ini terjadi dan mengurangi tindakan Pungli yang dapat dilakukan oleh oknum tertentu.

Jamil dalam kesempatan ini juga berharap seluruh pegawai yang ada di DPM PTSP Kota Pekanbaru untuk terus mengembangkan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Para staf di DPM-PTSP harus mengerti dan bisa mengolah data perizinan yang sudah dikirim oleh masyarakat yang hendak mengurus perizinan. Dengan begitu, masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Untuk mendukung visi Pekanbaru menjadi Kota Smart City yang Madani, ada 30 perizinan di DPM-PTSP yang bisa diakses melalui sistem online. Dengan begitu, masyarakat Pekanbaru tidak perlu lagi bolak-balik datang ke kantor walikota Pekanbaru.

Mulai saat ini bagi masyarakat yang hendak mengurus perizinan tidak perlu datang ke kantor karena saat ini semua bisa diproses melalui sistem online.

C. Pendahuluan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (1997) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat

serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setia anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Untuk melaksanakan tersebut maka diperlukan organisasi publik dan manajemen publik. Organisasi publik sebagai elemen dari administrasi publik merupakan wadah untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi publik. Organisasi publik dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada publik/warga negara. Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Namun, realitasnya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dan pemerintah daerah. Menurut Mohamad (2003), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan in-efisien. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu diperhatikan. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Penerapan otonomi daerah selama ini masih sebatas sebagai a meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Komitmen upaya untuk memperbaiki kondisi masyarakat secara nyata dan sistemik melalui perbaikan kinerja organisasi dan layanan publik relatif masih rendah. Tidak sedikit fakta yang dipublikasikan media menunjukkan bahwa kualitas layanan publik belum mengalami peningkatan yang signifikan dengan peningkatan belanja daerah, peningkatat beban masyarakat yang berupa kenaikan pajak dan biaya layanan (Kumorotomo, 2005).

Realitas tersebut menunjukkan bahwa layanan publik sebagai bagian yang sangat penting dari peran negara/daerah dalam tatanan demokrasi belum dapat dioptimalkan. Padahal layanan publik menjadi indikator utama sejauh mana suatu pemerintahan telah menjalankan mandat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara. Layanan publik merupakan suatu arena transaksi yang paling realistis dan intensif antara rakyat dengan pemerintah, interaksi aktif antara pemberi dan penerima layanan merupakan bagian penting dari proses membangun partisipasi dan akuntabilitas publik. Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas la juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmt sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berani me hak-hak asasi warga negara (Fernandes dkk, 2002), Konsepa prima menjadi model yang diterapkan guna meningkatkan layanan publik.

Pelayanan prima merupakan strategi mew budaya kualitas dalam pelayanan publik. Orientasi dan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna layanan, Membane pelayanan prima harus dimulai dan mewujudkan atau meningka profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan yang terbai mendekati atau melebihi standar pelayanan yang ada (Sedarmayan 2004) ya nan an Kendala terbatasnya SDM aparatur yang berkompeten menjadi antangan bagaimana kompetensi SDM aparatur yang ada dapat ditingkatkan. Upaya peningkatan kualitas layanan publik melalui pelayanan prima

mengandung makna menutup kesenjangan antara persepsi pemberi layanan dan pengguna layanan akan proses dan hasil layanan.

Dalam perspektif pengguna layanan kriteria kualitas layanan meliputi, mudah, mudah dan baik. Oleh sebab itu pemerintah daerah sebagai pemberi layanan senantiasa mengupayakan pelayanan yang terjangkau (dekat), tepat dan cepat (Imawan, 2005). Pelayanan publik dari aparat birokrasi sebenarnya tidak hanya ditentukan oleh faktor internal, seperti perilaku kepemimpinan birokrasi, rangsangan yang memadai, kejelasan tugas dan prosedur kerja, kejelasan peran dan perlengkapan sarana dan prasarana kerja, dan sejenisnya. Akan tetapi juga karena faktor eksternal, yang antara lain berupa norma sosial dan sistem budaya, seperti persepsi, sikap, nilai-nilai organisasi dan sentimen masyarakat terhadap kinerja aparat birokrasi. Dengan demikian, masalah tanggung jawab publik dan pelayanan aparat birokrasi sebenarnya bukan semata-mata masalah, akan tetapi masalah semua pihak yang terlibat dalam aparat urusan pemerintahan, sehingga perlu perhatian dari setiap komponen penyelenggara negara (Mulyadi, 2007)

Salah satu pola pelayanan prima yang telah diterapkan oleh nerintah daerah adalah pelayanan satu atap (one stop service), yaitu Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu. Pola pelayanan terpadu satu atap, ditujukan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat, masyarakat cukup datang kesatu tempat untuk mendapatkan layanan, dan tidak perlu mendatangi ke dinas/instansi pemberi izin yang lokasinya tersebar. Pola pelayanan publik yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangan masing- pe masing (LAN, 2003).

Beberapa Daerah telah melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap yang dikenal dengan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA), dengan berbagai variant lingkup bidang tugas dan kewenangannya, terutama untuk jenis pelayanan tertentu yang prosesnya memiliki keterkaitan dengan

perizinan lainnya. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) merupakan unit kerja yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah dengan lokasi tempat/kantor tersendiri dan ditetapkan koordinator dan susunan organisasinya. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) umumnya, selain menyelenggarakan pelayanan perizinan yang memiliki keterkaitan dengan perizinan lain, juga menyelenggarakan pelayanan perizinan yang tidak memiliki keterkaitan, serta pelayanan non perizinan. Permasalahannya adalah bagaimana idealnya dan realitasnya pelayanan satu atap (one stop service) tersebut dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui One Stop Service

a. Kriteria Pelayanan Publik

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat berupa Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiat yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau (Sedarmayanti, 2004). Dalam Keputusan Men Nomor 81 Tahun 1993 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan layanan publik harus mengandung unsur-unsur: (1) Hak kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing (2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas. (3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran urusan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. (4) Apabila pelayanan umum yang

diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan masyarakat peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keputusan Menpan tersebut juga ditegaskan, bahwa pemberian layanan umum kepada masyarakat merupakan erwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan.

Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tersebut menetapkan delapan sendi yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi tersebut adalah: Kesederhanaan; Kejelasan dan kepastian manan; Keterbukaan; Efisiensi; Ekonomis; Keadilan yang merata; dan Ketepatan waktu.

Sedarmayanti (2004) lebih lanjut menegaskan, bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah : (1) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. (2) Mendorong upaya mengefektifkarn sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna. (3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik itu hasil dari proses politik yang ditindaklanjuti oleh birokrasi pemerintah. Layanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dari kebijakan lainnya. Fokus utama transaksi dalam layanan publik adalah terkaitnya barang dan atau jasa yang diserahkan kepada masyarakat pengguna. Hal yang khas dalam layanan publik adalah barang dan atau jasa yang diserahkan selaha bersifat milik umum (common good) ya produksinya sering kali kurang atau bahkan tidak efisien finansial, bahkan barang dan atau jasa yang ditransaksikan diukur

(intangible). Oleh sebab itu, keuntungan dan ke dari layanan publik pada umumnya diukur dalam dimensi ekonomi, politik, bahkan kultural (Fernandes, 2002),

Sosial, dari keluarannya yang mungkin bisa dihitung setelah bbha Dalam banyak kasus, manfaat layanan publik hanya dapat du tahun berselang, misalnya pelestarian alam dan sumber da Itulah sebabnya bagian terbesar dan layanan publik meru Pa tanggungjawab pemerintah berdaulat yang diliberikan pakan kepada masyarakat sebagai imbalan legitimasi dan rakyat, baik me pemilihan umum maupun pembayaran pajak (Kl um orot erupakan omo 2005). Di samping itu jaminan mutu layanan publik me bagian dan akuntabilitas politik para pejabat yang dipilih absah dan digaji oleh hasil pajak dan pendapatan negara lana (Widodo, 2001).

Peran masyarakat setagai pene aan pub dal transaksi layanan publik adalah kemampuannya menungukkan kehendak, tuntutan, harapan, serta penilaian kepuasan terhadap layanan publik.

Bentuk bentuk tuntutan dan harapan masyarakat la umumnya diartikulasikan melalui opini pubik (agenda publik) yang terbentuk dan proses agenda media dan kelompok strategis representatif yang diwacanakan di ruang publik Dalam kontek proses pembuatan kebijakan daerah, opini publik yang pad representasikan kehendak publik dalam hal layanan publik me menjadi masukan penting untuk diapresiasi oleh anggota DPRD dalam rangka menjalankan fungsinya, yaitu fungsi legislasi anggaran dan pengawasan. Kemampuan darn kearifan anggota DPRD dalam mengapresiasi dan mengartikulasikan opini publik representatif menjadi salah satu indikator penting bagi upaya peningkatan kualitas layanan publik.

Dinas/instansi (unit pelaksana teknis) daerahsebagai pelaksanaan kebijakan layanan publik senantiasa berupaya untuk memenuhi standar layanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu: transparan, tidak diskriminatif, terjangkau, proses mudah dan

mempunyai akuntabilitas publik tinggi. Keluhan masyarakat penting untuk dicermati sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja sistem dan standar layanan publik.

b. Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu (1) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, perusahaan angkutan milik swasta. (2) Pelayanan publik umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik dibedakan lagi menjadi : (a) Yang bersifat semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu. di kantor rumah sakit swasta, Perguruan Tinggi Swasta (PTS) misalnya jet rimer ada satunya penyelenggara dan pengguna/klien maka harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayan air imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan; (b) yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya (b) Yang lain karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

c. Karakteristik Pelayanan Publik

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu (1) Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan pengguna sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh (2) Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik. (3) Tipe pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien. (4) Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa

yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan. (5) Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

d. **Penilaian Kualitas Pelayanan**

Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa menurut Rangkuti (2003:28) adalah (1) kualitas teknik (outcome), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri, dan (2) kualitas pelayanan (proses), yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut. Karena jasa tidak kasat mata (intangible) serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pemakai jasa berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan. Dalam hal penilaian kualitas pelayanan, Parasuraman et.al. (1985) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (perception-expectation gap) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL, yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: (1) tangibility, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) anan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan; (3) responsiveness, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan sifat dapat dipercaya, melakukan komunikasi yang baik dan Kotler dalam Lebutuhan para Dalam pengukuran kualitas pelayanan menurut bermula dari mengenali kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi Hal ini berarti bahwa gambaran kualitas harapan pelanggan

mengacu pada Rangkuti (2003), harus pandangan pelanggan dan bukan pada pihak penv konsumsi dan menik ikmati jasa layak menentukan pelayanan itu berkualitas i nakan analisis Importance karena pelangganlah yang mengkonsumsi d Pelangga atau tidak Rangkuti (2003.109) Performance Matrix untuk mengukur kualitas layanan sebenarnya berasal dari konsep SERVQUAL menurut Parasuraman.

Tingkat kepent yang disarankan pelanggan (customer expectation) diukur dalamagan perusahaan agar menghasilkan produk/ jasa yang berkuat nya a apa yang seharusnya dengan apa yang seharusnya dikerjakan tinggi. Lebih jelasnya, konsep ini mengganti istilah ex dengan importance atau tingkat kepentingan menurut pelanggan. Dengan mengkaitkan variabel va pelanggan penting dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan diperoleh hubungan antara kepentingan (importance) dengan kenyataan yang dirasakan (performance). Dari hubungan ini kita dapat melakukan analisis strategi untuk peningkatan kualitas layanan den menggunakan importance dan performance matrix.

Penentu kualitas pelayanan tetap mengsunakan lima dimenst yaitu: (1) Tangibility, (2) Realibility, (3) Responsitness, (4) Assurance, dan (5) Emphaty

Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan ujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang juaan untuk mensejahterakan masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Susilo Bambang Yudhoyono Presiden Republik pemerintahan terutama yang bertugas di garis terdepan bidang pelayanan masyarakat agar tidak mempersulit proses pelayanan Indonesia di Istana Negara (2006) bahwa "jajaran terhadap rakyat, karena pemerintahan yang baik (good overnance) hanya akan terwujud bila pelayanan itu murah, mudah dan cepat. Selanjutnya Rasyid (1997) mengatakan bahwa: "fungsi utama pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, bertujuan

menciptakan kondisi yang menjamin warga yang asyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar."

Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani elanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan Triguno (1997) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu ayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu," bahwa kualitas ialah "Standar yang harus dicapai oleh seorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat."

Sedangkan menurut Goets dan Davis dalam Tjptono (1996), blPa Gaspersz dalam Lukman (1999) menyatakan bahwa kbahwa kualitas merupakan "suatu kondisi dinamis yang berhub dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan va memenuhi, atau melebihi harapan." Wyckoy dalam Tjipto (1996) mengartikan kualitas jasa atau layanan sebagai "tingka keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelan Hal ini berarti apabila jasa atau layanan dipersepsikan baik dan an. memuaskan, sebaliknya jika jasa atau layanan yang diterim lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk. Untuk itu perlu standar objektif untuk menilai kualitas pelayanan. Unsur-unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (service excellence), menurut Triguno (1997) ada empat yaitu: Kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang integrasi, artinya pelayanan menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan

kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintahan pada umumnya. Selanjutnya Lukman (1999), mengartikan "kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat."

Oleh sebab itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih cepat, lebih mudah dan lebih adil, lebih baik, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik Kebijakan Daerah dalam Penyelenggaraan Pelayanan One Service Stop Proses pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah yang berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kejelasan besarnya biaya dan kepastian waktu dalam proses dan penyelesaian, lokasi atau tempat yang tersebar dan adanya biaya ekstra yang dikeluarkan, menjadi sorotan dan keluhan masyarakat umum dan swasta/dunia usaha baik ditingkat lokal, nasional maupun internasional.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat dan dapat menghambat masuknya investasi serta pengembangan perekonomian daerah. Pada gilirannya, tidak menguntungkan daerah dan akan melemahkan atau mengganggu kemampuan daerah untuk membiayai otonominya. Perubahan paradigma kebijakan otonomi daerah, menjadi keharusan untuk ditindaklanjuti oleh daerah. Perubahan pola pikir dan komitmen dari pimpinan dan pimpinan manajerial daerah yang lebih progresif sangat dibutuhkan dan menentukan dalam melakukan perubahan kebijakan dan strategi meningkatkan pelayanan publik. Perubahan strategi dan kebijakan pelayanan publik menjadi prioritas untuk dilakukan dalam

upaya memman publik, dan upaya meningkatkan tujuan mensejahterakan buruknya pelaya dan perekonomian daerah dengan tujuan masyarakat

Kebijakan pelayanan publik diarahkan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan publik restrukturisasi kelembagaan; kedua, melakukan pelayanan perizinan yang berkaitan dengan untuk; perta melalui persyaratan, prosedur, proses dan penyelesaian perizinan. kebijakan enyederhanan penyelenggaraan pelayanan perizinan Pemerintah daerah telah mengambil langkah ke dengan membentuk lembaga unit pelayanan terpadu (UPT Bercermin dari pengalaman pelaksanaan UPT, penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan tidak sesederhana teori dan semudah membuat konsepnya. Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan merupakan proses kegiatan berkelanjutan yang harus dilaksanakan secara bertahap dan terpadu dengan program lain, dan dilandasi komitmen serta kerjasama untuk meningkakan kualitas pelayanan publik. Dalam praktek pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu, mengalami pasang surut, bahkan dibeberapa daerah UPT tidak berfungsi sebagaimana diharapkan, dan penyelenggaraan pelayanan kembali dilakukan secara tradisional di masing-masing dinas/instansi

Di beberapa daerah, penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu atap/pintu atau one stop service, telah berhasil dilaksanakan dengan baik, bahkan keberhasilan praktek terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan diakui dan mendapat penghargaan dari pemerintah dan lembaga internasional

Dalam proses perkembangannya, daerah daerah tersebut telah ampu menciptakan iklim kondusif bagi kegiatan dunia usaha mengembangkan usaha dan meningkatkan investast. Disisi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintahan daerah Dari penelusuran atas keberhasilan daerah seperti Kab Jembrana, Kab. Sragen, Kab. Solok, Kab. Pare-Pare, dan daerah lainnya, penyelenggaraan pelayanan

perizinan dan non perizinan melalui pelayanan terpadu dan atau dengan nama lainnya, ternyata sangat ditentukan oleh kebijakan dan komitmen pimpinan daerah. Komitmen Kepala Daerah dan jajaran aparat pelaksana yang didukung oleh DPRD, telah berhasil melakukan restrukturisasi organisasi yang berorientasi pada peningkatan pelayanan dan kontribusinya sangat tinggi dalam meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan yang efisien dan efektif, mengefektifkan sistem, dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi, serta ketegasan dan kejelasan pengawasan, sanksi dan reward.

Demikian pula, langkah kebijakan pimpinan daerah dalam meningkatkan kompetensi aparat penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan tugas, fungsi, kewajiban dan tanggungjawab memberikan pelayanan publik, cukup berhasil mengubah mind set aparat menjadi lebih progresif, terutama di dalam membangun komitmen dan kebersamaan melaksanakan visi, misi dan tujuan organisasi. Dalam konteks kesejahteraan pegawai, di beberapa daerah seperti Gubernur Gorontalo dan Bupati Solok, telah menetapkan kebijakan dan komitmen untuk mengambil langkah-langkah pemangkasan hambatan birokrasi seperti, prosedur dan persyaratan, kepastian waktu proses dan penyelesaian, dan beban biaya ekstra atau pungli (pungutan liar), Langkah tersebut, dibarengi dengan upaya meningkatkan kesejahteraan baik dalam bentuk bonus, penghargaan dan tunjangan menghapuskan kesan atau pandangan adanya "meja air dan meja mata air," dengan kebijakan pemerataan kesejahteraan aparat secara proporsional.

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, memperjelas dan mempertegas bahwa kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah harus dilaksanakan secara terpadu one stop service. Namun demikian dari ratusan pemerintah daerah yang telah berusaha untuk mengimplementasikan pelayanan satu atap, ternyata hanya sebagian kecil saja yang telah berhasil menerapkan kebijakan tersebut. Artinya,

masih sangat banyak pemerintah daerah yang gagal/belum berhasil. Kegagalan tersebut sebagian besar menyangkut tentang kesiapan SDM aparatur, orientasi pelayanan yang sangat kental nuansa peningkatan pendapatan asli daerah (PAD), dan dukungan komitmen pihak eksekutif dan legislatif yang relatif masih rendah untuk mengimplementasikan harus kebijakan pelayanan one stop service.

c. Strategi Pelayanan Prima Pola Layanan One Stop Service

Pelayanan prima merupakan terjemahan dan excellent service yang artinya pelayanan terbaik. Pelayanan prima sebagai strategi adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai enggerak utama pencapaian tujuan organisasi (Lovelock, 2007) Arti pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Penanganan layanan secara profesional menjadi kunci keberhasilan. Oleh sebab itu perlu SDM aparatur yang memiliki kompetenat yang relevan dengan bidanyg,-bidang layanan yang olah.

Hal tersebut agaknya tidak mungkin dapat dipenuhi oleh tinas/instansi di daerah dalam kurun waktu yang pendek. Karena sistem penerimaan pegawai (PNS) yang masth kental nuansa KKN, selain dari pada itu pola pengembangan pegawai yang cenderung lebih menekankan pada aspek struktural dari da aspek fungsional. Akibatnya SDM aparatur di daerah dalam meniti kariernya cenderung untuk menggapai jabatan, bukan untuk berprestasi pada fungsi-fungsi tertentu. Dengan demikian jika dinas/instansi daerah ingin menerapkan layanan rima, maka yang paling mendasar harus dilakukan adalah mengupayakan peningkatan kompetensi SDM aparatur yang ada di lini depan, karena pada banyak organisasi kualitas layanan sangat dipengaruhi secara signifikan oleh SDM yang ada di lini depan. Semakin tinggi relevansi kompetensi SDNM aparatur dengan bidang-bidang yang dikelola, maka akan semakin tinggi pula efektifitas layanan. Namun perlu dukungan ketersediaan fasilitas dan peralatan

fisik yang memadai serta sistem insentif dan program yang dirancang berdasarkan evaluasi dan kajian terhadap dinamika faktor internal dan eksternal, termasuk keluhan masyarakat pengguna layanan. Hal ini penting diupayakan karena pelayanan prima juga harus ditopang terbentuknya budaya kualitas sebagai bagian dari etos kerja dan sistem kualitas untuk kinerja yang hendak dicapai oleh organisasi. Jika hal tersebut dapat diwujudkan, maka aparat di semua lini mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, secara operasional mereka melakukan empati, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, bekerja secara tim, mampu mencapai kinerja sesuai dengan tugas yang diberikan (Priyono, 2006).

Strategi pelayanan terpadu satu atap oleh beberapa instansi daerah yang bersangkutan selaras dengan masing-masing, sebenarnya bukanlah sesuatu hal yang baru, strategi ini telah berhasil diayakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di beberapa instansi daerah, antara lain Dipenda, Kepolisian Raharja Penerapan layanan one stop service atau suatu yang bukan merupakan diterapkan pada yang melibatkan atau satu pada dasarnya untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas melalui meminimalisasi jarak geografis antar fungsi terkait, dan demikian dapat diperpendek waktu yang diperlukan untuk proses layanan, pengguna jasa layanan juga menjadi lebih mudah untuk memperoleh layanan. Yang senantiasa harus dicermati dalam penerapan pola layanan one stop service atau layanan satu atap adalah koordinasi di antara beberapa instansi yang terkait dengan itu (Priyono, 2006)

Keberhasilan penerapan layanan terpadu untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor ini kemudian mendorong pemerintah daerah untuk menerapkan layanan terpadu pada bidang layanan dokumen, seperti layanan KTP, KK, akta kelahiran dan perizinan yang dulunya dilakukan pada tempat yang terpisah kemudian disatukan di satu tempat. Persoalan yang muncul dalam hal ini adalah bagaimana mengintegrasikan berbagai bentuk layanan yang berbeda proses

penanganannya. Evaluasi terhadap fungsi-fungsi pelayanan yang akan disatu- atapkan perlu dilakukan. Barangkali yang paling mudah dilakukan dalam penyelenggaraan layanan satu atap bagi bidang-bidang yang berbeda, hanya sebatas pada layanan lini pertama, yaitu tempat penerimaan berkas ajuan layanan, tindakan Seriee untuk penyelesaiannya tetap pada instansi masing masing Penempatan personal yang handal sangat menentukan penyelenggaraan. Selain petugas lini depan, lu ditempatkan seorang kurir untuk masing-masing instansi maka lancar alur layanan dan penyelesaian pekerjaan Kemudian, untuk mempermudah masyarakat me eerla suna untuk h senggara layanan memperoleh layanan, maka desain layanan harus dikomunikasikan sejelas-jelasnya. Fasilitas kerja dan sarana penunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan layanan perlu disediakan pada tingkat yang memadai. Oleh sebab itu, analisis terhadap kebutuhan fasilitas kerja dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber dana. Menurut Fernandes dkk. (2002) ada dua hal yang penting untuk dicermati dalam kaitannya dengan layanan publik, yaitu: pertama, dimensi mberi layanan dan kedua masyarakat pengguna layanan. pe Berdasarkan dimensi pemberi layanan perlu diperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil, kesiapan tugas dan mekanisme kerja, harga terjangkau, prosedur sederhana dan waktu penyelesaian yang dapat dipastikan.

Sedangkan dari dimensi masyarakat pengguna layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan layanan publik. Keterlibatan masyarakat terutama stakeholder representatif baik dalam mengawasi dan menyampaikan aspirasi atau keluhan terhadap praktik penyelenggaraan layanan publik menjadi faktor penting sebagai umpan balik bagi perbaikan kualitas layanan publik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Pemberian layanan publik dengan pola layanan memang menjadi bagian yang perlu dicermati belum memenuhi harapan sebagian besar masyarakat. Hal ini tentang standar layanan yang seharusnya diterima yang memenuhi standar minimal seperti yang telah ering dirasakan, bahwa kualitas layanan minimal Dewasa ini layanan yang lebih memperhatikan lagi semua masyarakat pengguna layanan publik belum sepenuhnya memahami secara esensial dengan prosedur layanan yang dibakukan. Masalah pun enggan mengadakan jika menerima layanan yang dan masyarakat berkualitas. Belum meningkatnya kualitas pelayanan publik di era otonomi yang didasarkan atas penelitian yang dilakukan di Provinsi daerah juga dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2002)

Daerah Istimewa Jogjakarta dan Jawa Tengah, disimpulkan bahwa kesadaran akan otonomi daerah masih belum secara optimal meningkatkan kualitas layanan publik. Karena otonomi daerah belum berhasil mewujudkan sistem administrasi yang diletakkan atas dasar kesetaraan posisi tawar antara pemerintah sebagai penyedia layanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik, masih terdapat kecenderungan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam posisi yang kurang diuntungkan dengan adanya otonomi daerah. C. Simpulan dan Saran Idealnya dengan diimplementasikannya kebijakan otonomi daerah, maka pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah akan semakin baik dan semakin berkualitas. Setelah satu dasawarsa pelaksanaan otonomi daerah, ternyata peningkatan.

Pemberian pelayanan publik belum mengalami perubahan secara pola dan satu upaya stop Pemerintah dan pemerintah daerah senantiasa mencari metode baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya tersebut adalah dengan mengaplikasikan pelayanan service Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, memperjelas dan mempertegas bahwa kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah harus dilaksanakan secara terpadu satu pintu

Namun kenyataan (realitasnya) menunjukkan bahwa masih sangat sedikit pemerintah daerah yang berhasil dalam implementasi dan aplikasi one stop service (pelayanan satu atap).

Dari ratusan pemerintah daerah (kabupaten/ kota) yang berusaha menerapkan kebijakan pelayanan satu atap, hanya beberapa daerah saja yang berhasil, seperti Pemerintah Kab. Jember, Pemerintah Kota Sragen, Pemerintah Kabupaten Solok, Pemerintah Kota Pare-Pare, dan daerah lainnya. Ketidakberhasilan atau juga bisa disebut kegagalan dalam aplikasi pelayanan one stop service, antara lain disebabkan (1) Pola pikir pemberian perizinan yang sangat berorientasi kepada pendapatan asli daerah (PAD); (2) Masih kurang/rendahnya komitmen pimpinan daerah bersama-sama DPRD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan belum berfungsinya ran DPRD dalam memfasilitasi kelancaran proses legislasi bagi kebijakan penyelenggaraan layanan yang berkualitas; (3) SDM aparatur yang ada di lini depan yang belum memiliki kompetensi karena pada banyak organisasi kualitas layanan sangat dipengaruhi secara signifikan oleh SDM yang ada di lini depan (lihat pelayanan yang dilakukan oleh perbankan swasta yang menarik, ramah, sopan dll); (4) Belum terciptanya iklim yang kondusif dalam kegiatan usaha yang dilakukan masyarakat/swasta pelayanan yang dijanjikan (yaitu kema y emphaty, yain yang siterikan harus sopan dan dapat diperaya, (e) enm kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang ba mengubah pola piki memahami kebutuhan para customer.

Kedua, mengubah pola untuk pemberian perizinan yang berorientasi pendapatan asli daerah (PAD) Ketiga meningkatkan komitmen kepala daerah yang didukung oleh, DPRD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan mening hathan peran DPRD dalam memfasilitasi kelancaran proses legislasi tagi kebijakan penyelenggaraan layanan yang berkualitas Keempat menciptakan iklim

yang kondusif agar kegiatan usaha yang dilakukan masyarakat/swasta dapat berkembang, dan melakukan kerjasama dan/atau bermitra dengan pengusaha untuk menciptakan pasar kerja dan tumbuh kembangnya kegiatan usaha pendukungnya termasuk UMKM. Terbukanya lapangan kerja dar saha, akan meningkatkan pendapatan masyarakat dan dapat Aebutuhan para customer Kedua, mengubalh eningkatkan kesejahteraan yang pada gilirannya masyarakat akan ampu membayar pajak dan retribusi untuk kontribusi Pendapatan Daerah.

BAB IV PROFIL
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU

A. Profil Dpmpmsp Kota Pekanbaru

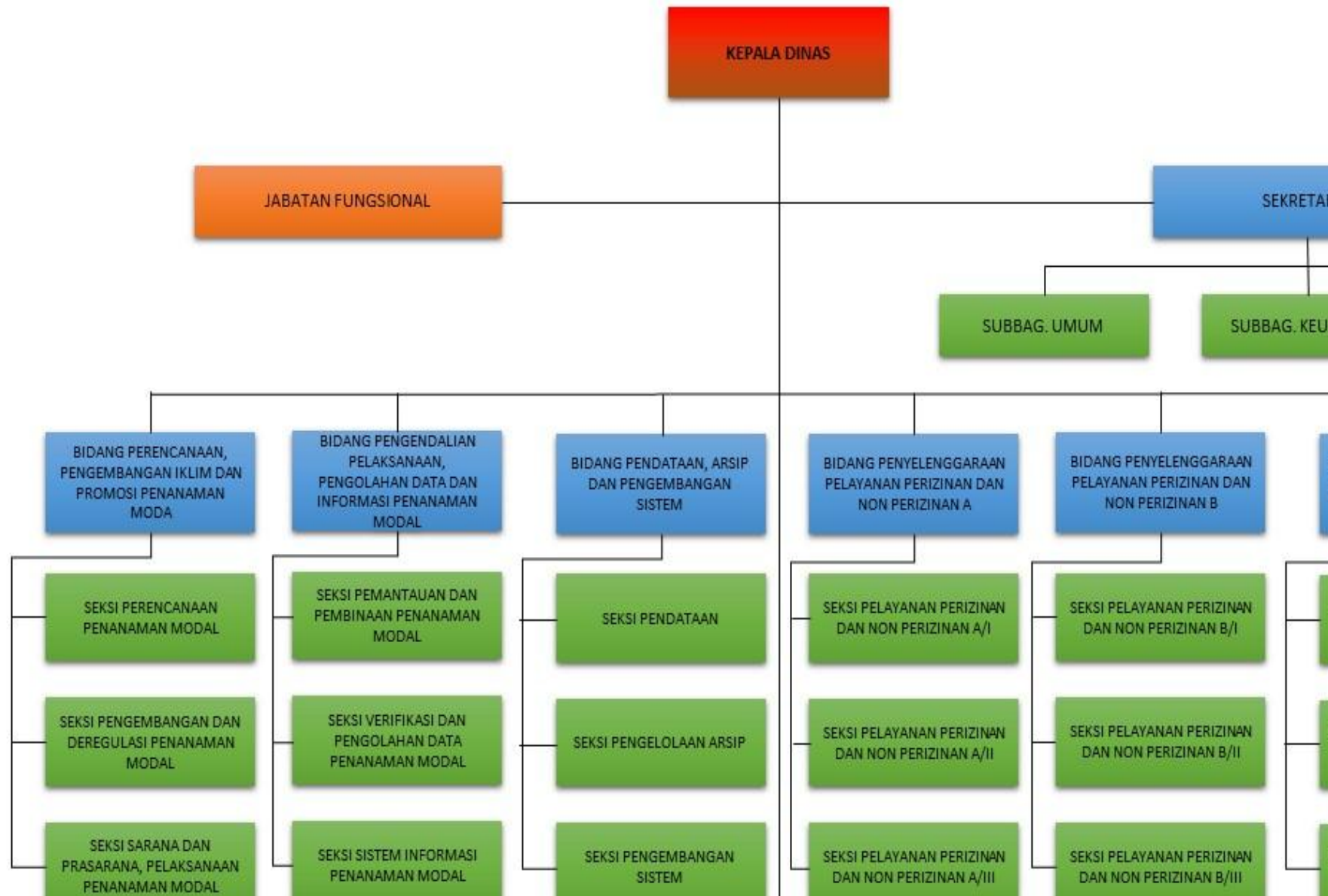
Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit
4. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas

B. Dasar Hukum

1. UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
7. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

8. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru
9. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Bagian-bagaian DPMPTSP
Kepala Dinas



MUHAMMAD JAMIL, M.Ag, M.Si

Kepala Dinas

Sekretariat



F. RUDI MISDIAN, S.Pi

Sekretaris



R. MASRIZAL, SH

Kepala Subbag. Umum



SITI AISAH, SP

Kepala Subbag. Keuangan



DECKIE ASWANDI, ST

Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman



DESSY TRIANA, SE, M.Si

Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi
Modal



BAHARUDANI, SE, M.Si

Kepala Seksi Perencanaan Penanaman Modal



MUHAMMAD RIDWAN, S.Sos

Kepala Seksi Pengembangan dan Deregulasi Penanaman Moda



ASTRIED DWIMULYATI, SE

Kepala Seksi Sarana dan Prasarana, Pelaksanaan Penanaman M

Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi
Modal



RUDI JULIANDI, ST, M.Si

Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi
Penanaman Modal



BUDI WAHIDI, S.Sos, M.IP



DINA MERIZA, SH

Kepala Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Mod.



LIZA SUZANNA, SE

Kepala Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal

Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem



FIRMAN HADI, S.STP

Kepala Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem





Dra. ZAINAB

Kepala Seksi Pengelolaan Arsip



AKHMAD NURDINSYAH, SP, M.Si

Kepala Seksi Pengembangan Sistem

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan



SAID RIZA FANTONI, ST, MT

Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non



MAYANTO, S.Sos

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I



MARIA HASTUTI, SE, M.Si

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II



FAJRI HIDAYAT, ST

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan



YUNIARTI, SE



EFRINA

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I



YAERIZAL SH



VITA AGUSTIAN NAZRI, S.IP

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan



TOMI RIZONI, SE

Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non



HENDRI YUSALMI, S.Sos

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I





AFRILIANA, S.Pd

**Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III
Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan**





THERESIA REZA F, S.Kom

Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan



HIDAYAT ALFITRI, SE

Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan



IWANDRI, SE, M.Si

Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan

C. Sejarah Terbentuknya DPMPTSP Kota Pekanbaru

Pembentukan unit pelayanan umum terpadu pada T dengan keputusan Walikota Madya kepala Daerah Tingkat II P Tahun 1999 Tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan pelayanan umum terpadu Kota Madya Daerah Tingkat II Pekan

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan ke Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 Tanggal 1 April 2005 Tentang

Sesuai Perda No 10 Tahun 2013 tentang peraturan atas Kota Pekanbaru N0 9 Tahun 2008 tentang pembentukan kedudukan dan tugas pokok lembaga teknis daerah, maka pada menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BP 2017 BPTPM berubah menjadi Dinas Penanaman Modal Dan Satu Pintu Kota Pekanbaru (DPMPTSP).

a. Visi

Terwujudnya Kota Pekanbaru smenjadi Kota Tujuan pelayanan perizinan dan non perizinan prima.

b. Misi

1. Menciptakan Iklim Invesatsi yang kondusif
2. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan pr
3. Meningkatkan saranan dan prasarana dan kualitas pelayanan
4. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan pen
5. Mewujudkan perinsi Good Governmance dalam pelaya non perizinan

c. Kedudukan dan Tugas Pokok

penanaman modal. Prinsip Koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi, Kecepatan, Efisiensi, Kepraktisan, Kejelasan, Keakuntabelan, Keamananan dan kepastian.

D. Jenis Pelayanan di DPMPTSP

Dalam peraturan Walikota Pekanbaru No. 10/2012 tentang Pendelegasian wewenang perizinan dan non perizinan pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Berikut dipaparkan ke 107 Pendelegasian wewenang di Kota Pekanbaru :

Jenis Perizinan yang Ada di DPMPTSP Kota Pekanbaru dan Penyelesaiannya

No	Jenis Perizinan	Waktu Penyelesaian
1.	Izin Gangguan (HO)	5 Hari
2.	Surat Keterangan Fiskal	3 Hari
3.	Surat Usaha Perdagangan (SIUP)	3 Hari
4.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	4 Hari
5.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	14 Hari
6.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	4 hari
7.	Izin Usaha Industri (IUI)	3 Hari
8.	Izin Usaha Industri (IUI) Perluasan	3 Hari
9.	Tanda Daftar Indusri (TDI)	3 Hari
10.	Izin Usaha Pengelolaan Dan Pengusahaan Sarang Burung Walet	5 Hari
11.	Izin Prinsip Penanaman Modal	3 Hari
12.	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	3 Hari
13.	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	5 Hari

No	Jenis Perizinan	Waktu
22.	TDU Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan	7 Hari
23.	Dan Rekreasi	7 Hari
24.	TDU Jasa Pramuwisata	7 Hari
25.	TDU Penyelenggaraan Pertemuan,	7 Hari
26.	Perjalanan Insentif, Konferensi Dan	7 Hari
27.	Pameran	7 Hari
28.	TDU Konsultan Pariwisata	
29.	TDU Informasi Pariwisata	
30.	TDU Wisata Tirta	7 Hari
31.	TDU SPA	7 Hari
32.	Izin Peruntukan Penggunaan Tanah	7 Hari
33.	Izin Lokasi	7 Hari
34.	Izin Lokasi Pendirian SPBU	1 Hari
35.	Izin Apotek	15 Hari
36.	Izin Kerja Apoteker	11 Hari
37.	Izin Mendirikan Klinik	7 Hari
38.	Izin Optikal	7 Hari
39.	Izin Praktek Dokter Spesialis	6 Hari
40.	Izin Praktek Dokter Umum	3 Hari
41.	Izin Praktek Dokter Gigi	3 Hari
42.	Izin Usaha Angkutan Barang	3 Hari
43.	Izin Dispensasi Jalan	3 Hari
44.	Surat Keterangan Pemeriksaan Alat	2 Hari
45.	Pemadam Kebakaran (Racun Api)	2 Hari
46.	Izin Kerja Perawat (Sik-P)	6 Hari
47.	Izin Kerja Bidan (Sip-B)	
48.	Izin Praktek Balai Pengobatan	3 Hari
49.	Tradisional	3 Hari
50.	Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas C	6 Hari
51.	Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C	
52.	Izin Toko Obat	6 Hari
53.	Izin Laboratorium	6 Hari
54.	Izin Usaha Kecil Mikro/ Obat	7 Hari
55.	Izin Usaha Kecil Mikro/ Obat	7 Hari

No	Jenis Perizinan	Waktu
59.	Sertifikat Produk Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT)	7 Hari
60.	Rekomendasi Penyalur Alat Kesehatan (Pak) / Pedagang Besar farmasi (PBF)	7 Hari
61.	Surat Terdaftar Pengobatan Tradisional (STPT)	7 Hari
62.	Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas D Izin Operasional Rumah Sakit Kelas D	7 Hari
63.	Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas D	6 Hari
64.	Pratama	6 Hari
65.	Izin Operasional Rumah Sakit Kelas D Pratama	6 Hari
66.	Izin Operasional Klinik Izin Laboratorium Klinik Umum Pratama	6 Hari
67.	Perizinan Penyelenggaraan Klinik	6 Hari
68.	Pelayanan Hemodialisa	7 Hari
69.	Perizinan Penyelenggaraan Unit Pelayanan Hemodialisa Izin Laboratorium Optik	6 Hari
70.	Izin Usaha Kecil Obat Tradisional (Ukot)	6 Hari
71.	Surat Izin Pengobatan Tradisional (SIPT)	7 Hari
72.	Izin Praktek Apoteker Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR)	7 Hari
73.	Izin Pedagang Eceran Obat Surat Izin Kerja Perekam Medis (Sik Perekam Medis)	6 Hari
74.	Surat Izin Kerja Analisis Kesehatan	7 Hari
75.	Surat Izin Kerja Optometris (SIKO)	6 Hari
76.	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK)	6 Hari
77.	Surat Izin Praktik Fisioterapis (SIPF)	6 Hari
78.	Surat Izin Praktik Okupasi Terapis	6 Hari
79.	(SIPOT)	6 Hari

No	Jenis Perizinan	Waktu
88.	Izin Tempat Pengolahan Makanan (TPM)	7 Hari
89.	Laik Sehat	7 Hari
90.	Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIPTGZ)	6 Hari
91.	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGZ)	7 Hari
92.	Surat Izin Kerja Perawat Anastesi (SIKPA)	7 Hari
93.	Surat Izin Praktik Perawat (Sip-P)	7 Hari
94.	Surat Izin Kerja Bidan (Sik-B)	7 Hari
95.	Laik Hygiene Depot Air Minum (Dam)	7 Hari
96.	Surat Izin Praktik Dokter Intersif (SIP)	7 Hari
97.	Surat Izin Praktik Dokter Gigi Spesialis	7 Hari
98.	Surat Izin Praktik Ortosis Prostetis (SIPOP)	3 Hari
99.	Surat Izin Kerja Ortosis Prostetis (SIKOP)	3 Hari
100.	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS)	7 Hari
101.	Surat Tanda Daftar Budidaya Perkebunan (STD-B)	7 Hari
102.	Izin Usaha Perkebunan (IUP)	7 Hari
103.	Izin Usaha Perkebunan Pengolahan (IUPP)	7 Hari
104.	Izin Usaha Perkebunan Budidaya	10 Hari
105.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	57 Hari
106.	Menara Telekomunikasi	57 Hari
107.	Izin Usaha Perkebunan Budidaya	57 Hari
108.	Izin Usaha Perkebunan Pengolahan (IUPP)	57 Hari
109.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	14 Hari
110.	Menara Telekomunikasi	14 Hari

Sumber : *DPMPTSP Kota Pekanbaru 2018*

BAB V

PROVIDER DAN ANALISIS SWOT

A. Kepemimpinan

Seorang pemimpin adalah seorang yang karena keahliannya dan pribadinya dengan atau tanpa pengangkatan resmi dapat mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya untuk mengerahkan upaya bersama ke arah pencapaian tujuan yang tertentu.

Ada macam-macam jenis pemimpin : pemimpin formal, pemimpin informal, pemimpin dalam bidang keagamaan, pemimpin dalam bidang kebudayaan, pemimpin dalam bidang pendidikan, pemimpin dalam bidang politik yang menghadapi bidang garapan mereka masing-masing.

Poses pemberian pimpinan di dalam lingkungan perusahaan dapat diklasifikasikan dengan berbagai aspek :

1. Aspek Teknis–Organisatoris murni, Perhatian diberikan pada efisiensi penggunaan alat-alat produksi demikian rupa, himpunan tenaga yang dihasilkan sesuai dengan syarat-syarat yang diinginkan oleh konsumen.
 2. Aspek Finansial–Ekonomis, aktifitas rumah tangga perusahaan diterjemahkan kedalam bentuk angka-angka agar dengan mudah dapat dikendalikan.
 3. Aspek Manusiawi (Sosial), pusat perhatian diletakkan pada aspek-aspek manusiawi di dalam lingkungan rumah tangga perusahaan.
- Organisator sebagai pemimpin, (Inventor) yang menemukannya.

4. Konstruktor, Mengambil resiko seminimal mungkin perhitungan-perhitungan
5. Ideal, sentripetal atau sentrifugal
6. Materialistik, bersifat sentripetal
7. Kontaktual, pandai bertindak secara taktis.

Perbedaan antara formalis dan fungsionalis, formalis terutama mementingkan aspek-aspek formal organisasinya. mengutamakan segi manfaat.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang pemimpin. Syarat yang disistematisasi oleh J. Slikboer adalah kemampuan dalam bidang intelektual, seorang yang memiliki dikembangkan, intensivitas, orientasi terhadap kenyataan, objektivitas, kemampuan membedakan hal-hal pokok dengan kritis, keluwesan jiwa, segera bertinsak, cermat, ingatan yang berhubungan dengan watak. Sifat-sifat tempramental, vitalitas, power, spirit. Sifat dan kemampuan dalam bidang khusus : Sifat dalam hal berhadapan dengan manusia, dalam bidang Vak kemampuan primer, sifat dan kemampuan sekunder, sifat dan k

Pemimpin dan proses berfikir normal, premis pokok langkah pertama dalam hal memecahkan suatu masalah mengakui bahwa problem yang bersangkutan terdapat mengisolasinya dari hal-hal yang berhubungan denganya.

Proses berfikir normal menurut Herbert Spencer :

demikian dapat dihindarkan semua interferensi yang tidak dapat ditunjukkan kebenarannya.

Pemimpin formal (Formal Leader), seseorang yang oleh (Swasta atau pemerintah). Ditunjuk (berdasarkan surat pengangkatan dari organisasi yang bersangkutan) untuk menjabat dalam struktur organisasi yang ada, dengan segala tanggung jawab yang berkaitan dengannya. Untuk mencapai sasaran organisasi ditetapkan sejak semula. Seorang pemimpin harus sadar bahwa menghadapi problem perubahan-perubahan. Beberapa bidang yang dihadapi oleh pemimpin :

1. Perubahan dalam pengetahuan, informasi serta teknik
2. Perubahan dalam skope kepemimpinan
3. Perubahan dalam lingkungan
4. Perubahan dalam isu-isu dan problem yang dihadapi pada
5. Perubahan dalam tingkat perubahan

Proses memimpin :

1. Para pemimpin membuat (mengambil) keputusan-keputusan
2. Para pemimpin memusatkan perhatian mereka atas sasaran
3. Para pemimpin merencanakan dan menyusun kebijaksanaan
4. Para pemimpin mengorganisasi dan menempatkan (STAF) pada jabatan-jabatan yang ada
5. Para pemimpin melaksanakan komunikasi dengan para bawahan, rekan dan atasan mereka

Perbandingan para pemimpin Formal dengan pemimpin

Formal	Informal
Memiliki legalitas formal sebagai pemimpin (penunjukan oleh pihak yang berwenang melakukannya)	Tidak memiliki p sebagai pemimpin
Organisasi formal yang menunjukan mereka sebagai pemimpin formal	masyarakat (atau ke dalam masyarakat) mereka
Masih harus mengafirmasi kedudukan mereka sebagai pimpinan formal terhadap bawahan melalui kepemimpinan (Leadership) mereka	Diakui oleh mereka (tanpa pengakuan tidak akan menjadi p
Diberikan Backing oleh organisasi formal untuk menjalankan keputusan-keputusan	Tidak ada backi organisasi formal u keputusan-keputusan
Berstatus sebagai pemimpin formal selama masa pengangkatan berlaku	Berstatus sebagai p selama kelompok masih mengakuinya sebagai pemimpin
Memperoleh balas jasa material dan emolumen–emolumen lain yang berkaitan dengan posisi/jabatan mereka	Biasanya tidak mem material, kecuali mengusahakannya

(Superiors)	formal
Biasanya harus memenuhi syarat-syarat formal terlebih dahulu sebelum memperoleh pengangkatan (misalnya syarat : ijazah skill masa dinas pengalaman kerja kecakapan pribadi dan sebagainya)	Tidak perlu memenuhi syarat formal, asal saja dianggap sebagai pemimpin. Tidak dijadikan sumber kekuasaan. Tidak menimbulkan fikiran bagi pihak yang dipimpin.
Apabila melakukan kesalahan-kesalahan, ia akan mendapatkan sanksi-sanksi dari organisasi formal	Apabila ia melakukan kesalahan, ia akan mendapatkan sanksi-sanksi dari organisasi formal. Tidak ditaatinya lagi sebagai pemimpin. Tidak diakui lagi sebagai pemimpin.
Selama masa pengangkatannya berlaku ia harus terus menerus menjalankan kepemimpinannya	Kadang-kadang tidak diakui sebagai pemimpin, kadang-kadang diakui sebagai pemimpin.

Seorang pemimpin informal diharapkan adanya peran (Role). Kriteria yang berpengaruh atas status sebagai berikut :

1. Keturunan (keluarga bangsawan – non – bangsawan sosial)
2. Kekayaan dalam arti yang seluas-luasnya (pendapatan yang digunakan orang untuk menstratifikasi penduduk)
3. Apa yang dilakukan seseorang di dalam sebuah masyarakat

- b. Setiap orang dapat memiliki macam-macam status sosial (ikut turut berpartisipasi dalam macam-macam kegiatan kelompok)

Ada sejumlah faktor yang menyebabkan seorang menjadi pemimpin (formal maupun informal) yaitu :

1. Karena pewarisan kedudukan sebagai pemimpin
2. Karena kekuasaan pribadi
3. Karena penunjukan oleh semua pihak atasan
4. Karena dipilih oleh pengikut-pengikutnya
5. Karena diakui oleh bawahannya
6. Karena situasi / kondisi

B. PENGKLASIFIKASIAN PEMIMPIN

a. Menurut hierarki kedudukan dapat membedakan :

1. Pemimpin teras
2. Pemimpin tingkat menengah
3. Pemimpin tingkat bawah

b. Menurut bidang garapannya dapat dikemukakan ada

1. Pemimpin bidang ekonomi
2. Pemimpin bidang agama
3. Pemimpin bidang politik
4. Pemimpin bidang pendidikan
5. Pemimpin bidang adat

- d. Ditinjau dari sudut peranan mereka sehubungan sosial (Social Change) dapat disebut :
 - 1. Pemimpin tradisional (konservatif)
 - 2. Pemimpin kota
- e. Menurut arti kepemimpinan mereka dapat digunakan:
 - 1. Pemimpin primer
 - 2. Pemimpin sekunder
 - 3. Pemimpin tersier
- f. Menurut dipilih atau tidak dipilihnya mereka, dapat:
 - 1. Pemimpin yang dipilih
 - 2. Pemimpin yang tidak dipilih (karena ketidaksiapannya misalnya)
- g. Menurut kope kepemimpinan dapat dibedakan :
 - 1. Pemimpin monomorfik (Monomorphic Leader) satu bidang saja.
 - 2. Pemimpin polimorfik (Polimorphic Leader) berbagai bidang
- h. Menurut sifat pribadi pemimpin itu dapat kita bedakan:
 - 1. Pemimpin paternalistik
 - 2. Pemimpin otokratik
 - 3. Pemimpin demokratik
 - 4. Pemimpin kharismatik
- i. Tujuan dari sudut peranan pokok pemimpin meng

Determinan kepemimpinan, kepemimpinan : (1) meliputi bekerja dari sebuah posisi organisatoris (3) Timbul dalam s sfesifik.

Faktor orang, (the person factor), Memberikab su efektifitas seorang muslim

Faktor posisi, Menempatkan struktur atau kondisi-k orang. Orang atau person yang bersangkutan mengenal organisatoris apabila faktor posisi dikembangkan.

Terdapat sedikitnya tiga macam harapan tentang perana

1. Harapan-harapan pribadi
2. Harapan-harapan organisatoris
3. Harapan-harapan kultural

Situasi yang berbeda memerlukan peranan kepemimpinan dan ciri-ciri pribadi yang berbeda pula. Misalnya dalam perusahaan-perusahaan biasanya mereka menggunakan pemimpin beda sifatnya.

Arti kepemimpinan, merupakan aktifitas memimpin meliputi suatu hubungan. Adanya satu orang yang mempengaruhi lain agar mereka mau bekerja ke arah pencapaian sasaran macam pengaruh seorang pemimpin, pertama hasil kerjanya kelakuan dan tindakan-tindakan yang dilakukannya.

Kekuatan (Powers) yang berhubungan dengan kepemimpinan

1. Kekuatan koersif (Coercive Power)

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepemimpinan :

1. Seorang pemimpin mempengaruhi pihak lain atau pihak lain dipengaruhi oleh kualitas yang dimilikinya berupa : kepercayaan, komunikasi, komunikatif, dan kendarannya tentang situasi yang sedang dihadapi bawahan-bawahannya.
2. Peranan pemimpin dan derajat diterimanya hal tersebut yang bersangkutan mempengaruhi kepemimpinan.
3. Tingkat hingga dimana tugas-tugas diterangkan, memengaruhi hal yang penting.
4. Asas kepemimpinan keempat adalah bahwa : pemimpin yang baik memiliki kemampuan untuk menentukan tindakan-tindakan yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan kelompoknya.
5. Akhirnya dapat dikemukakan bahwa gaya kepemimpinan yang berlaku pada kondisi yang berlaku yang mempengaruhi hasil-hasil yang dicapai.

C. Analisis SWOT dalam Smart City Pada DPMPTSP

Menurut Rangkuti, definisi analisis SWOT adalah analisis yang dilakukan berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan peluang, dan pada saat yang sama dapat meminimalisir ancaman. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.

Analisa SWOT dapat memberikan informasi yang

Penerapan SWOT analisis dalam smart city dalam

Pekanbaru :

Empat komponen SWOT secara terperinci adalah sebagai berikut

1. Strength (Kekuatan) atau disingkat dengan “S”, yaitu faktor internal organisasi ataupun proyek yang memberikan kelebihan dibandingkan dengan yang lainnya.
2. Weakness (Kelemahan) atau disingkat dengan “W”, yaitu faktor internal yang berkaitan dengan kelemahan pada organisasi dibandingkan dengan yang lainnya.
3. Opportunities (Peluang) atau disingkat dengan “O”, yaitu faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan bagi organisasi ataupun proyek untuk berkembang di kemudian hari.
4. Threats (Ancaman) atau disingkat dengan “T”, yaitu Ancaman yang akan dihadapi oleh organisasi yang dapat menghambat perkembangannya.

Dari keempat komponen dasar tersebut, Strength (Kekuatan) dan Weakness (Kelemahan) adalah faktor internal organisasi/proyek, sedangkan Opportunities (Peluang) dan Threats (Ancaman) adalah faktor eksternal yang mempengaruhi perkembangan organisasi atau proyek. Karena itu, Analisis SWOT juga sering disebut dengan Analisis Internal-External (Internal-External Analisis) dan Matriks SWOT juga sering disebut dengan Matrix IE (IE Matrix).

menguntungkan. Strategi yang dipilih adalah (Strategi Agresif).

2. Kuadran II, menggambarkan suatu kondisi situasi yang menghadapi ancaman, namun masih adanya keuletakan yang digunakan dalam menghadapi ancaman tersebut. Strategi yang dipilih adalah diversifikasi atau inovasi.
3. Kuadran III, menggambarkan suatu kondisi situasi yang menghadapi kelemahan dalam berbagai hal dalam menghadapi ancaman yang timbul dari luar (Eksternal), hal tersebut membuat perusahaan sulit memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang dipilih adalah konsolidasi, perbaikan, mengubah cara kerja, atau menghilangkan masalah.
4. Kuadran IV, menggambarkan suatu kondisi situasi yang berada dalam keadaan sangat buruk, dikarenakan berbagai hal yang timbul dari internal juga ancaman dari luar yang dihadapi produk. Strategi yang dipilih adalah defensif misalnya restrukturisasi, perampingan, atau efisiensi.

BAB VI

KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANA

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam men dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan mem harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk me dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutny

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dal kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah meny yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbas masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelaya memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasa juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksan dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menja relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang haru pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai beriku

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayan

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi ketentuan yang berlaku;
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana

Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan

:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja .
Pelaksana IKM)... secara berkala sebagai bahan
kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas
selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pela
dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat y
hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pe
dalam memperoleh pelayanan dari aparatur peyelo
publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui
penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan ya
aparatur penyelenggara pelayanan publik.Untuk men
atau kekurangan dari pada ...(SKPD atau Unit Pelaksa
salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap
(SKPD atau Unit Pelaksana IKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan
dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik p
Unit Pelaksana IKM)... sebagai upaya pemenuhan k
pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ke

3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ruang Lingkup

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelaksana teknis Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan pengukuran pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari manajemen pelayanan dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (SKPD atau Unit Pelaksana IKM).

BAB VII

KEUNGGULAN DAN KELEMAHAN DPMPTSP

A. Keunggulan DPMPTSP kota pekanbaru

Dongkrak Investasi, DPM PTSP Kota Pekanbaru B
Pemodal Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan T
(DPMPTSP) Pekanbaru untuk menarik investor menanamka
Metropolitan yang Madani menjadi sangat penting dalam
Pekanbaru yakni menjadi Kota tujuan investasi terbaik se-
dengan banyaknya kemudahan yang diberikan tentu aka
ramainya pelaku usaha yang melirik serta menjadikan
tempat mereka menanamkan modalnya. Seperti sebuah ung
gula pasti disitu ada semut' yang artinya DPMPTSP aka
Pekanbaru manis layaknya gula yang diselalu dicari pa
mengembangkan usaha-usaha mereka di kota ini.

Berbagai inovasi terus dikembangkan untuk me
terbaik kepada seluruh pelaku usaha yang hendak menana
Kota Pekanbaru, kegiatan yang paling anyar dilakukan DP
yakni bagi-bagi ilmu dengan seluruh pelaku usaha tentang at
yang berlaku di Kota Pekanbaru di Hotel Grand Elite beberap

Dengan adanya persamaan persepsi antara dunia u
(DPMPTSP) tentu seluruh urusan administrasi perizinan aka
cepat untuk diproses,' ungkap Kepala DPMPTSP , M. Jamil

Penanaman Modal BKPM RI Bapak Henry Rombe, ST dan materi tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Fasilitas Penanaman Modal dan Kepala Seksi Fasilitas (Eselon IV) Riau Sumbar Bapak Arie Kusuma, MM dengan materi Kemudahan Impor Tujuan Ekspor bagi Industri Kecil Menengah

'Insya Allah, dua nara sumber ini akan menjelaskan peraturan, dan kebijakan tentang Penanaman Modal di Kota jangan malu-malu untuk bertanya dan tetap serius dalam sosialisasi peraturan dan penanaman modal yang kami lakukan lagi.

Dalam hal pelayanan, pihak di DPM-PTSP Pekanbaru terus berinovasi, dengan pemanfaatan dan pengembangan teknologi sebagai wadah dalam peningkatan pelayanan publik, khususnya perizinan dan non perizinan yakni melalui penerapan Aplikasi

Aplikasi SIMPEL Mobile tersebut merupakan inovasi DPMPTSP kota Pekanbaru dimana manfaatnya ada masyarakat mengurus perizinan dan non perizinan dengan amanat dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

Disamping itu, DPMPTSP memberikan layanan seluruh investor baik itu lokal maupun luar daerah Pekanbaru pengusaha rata-rata sudah menggunakan handphone android proses perizinan yang mereka berikan. Jadi para investor cukup Aplikasi SIMPEL Mobile DPM-PTSP dan mereka bisa melakukan

'Jadi, jika Kepala DPM-PTSP sedang pergi dinas luar kota, and
Karena setiap berkas yang masuk akan langsung ditanda tangai
tandatangan elektronik, mudah bukan,' paparnya lagi.

Atas inovasi tersebut, sudah banyak perizinan yang men
Jika dulu selesai lima hari kerja bisa dipersingkat menjadi satu
ditunggu.

Sebelumnya, Badan Koordinasi Penanaman
mempublikasikan data realisasi investasi Penanaman Mod
(PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA) triwulan
Januari-Maret) tahun 2017 yang menembus angka sebsesa
meningkat 13,2 % dari periode yang sama tahun 2016 sebes
Realisasi investasi tersebut menyerap 194 ribu tenaga kerja.

Kepala BKPM, Thomas Lembong menyampaikan bahwa
investasi triwulan pertama tersebut memberikan harapan unt
target realisasi investasi tahun 2017 yang ditetapkan sebesar Rp

Melihat data ralisasi Penanaman Modal Asing (PMA
Modal Dalam Negeri (PMDN) TW I tahun 2017 ini, meng
minat investasi di Indonesia tetap tinggi dan kami semakin op
tahun 2017 yang sebesar Rp 678,8 akan dapat tercapai,' ujanya
pers di kantor BKPM, Jakarta 26 April bulan lalu.

Sementara di Kota Pekanbaru terkait investasi lanj
Bagian Umum Kota Pekanbaru, M Jamil, pertumbuhan
Pekanbaru di triwulan I tahun 2017 ini menunjuki

Lanjut M Jamil, target investasi Pekanbaru tahun 2017 'lebih dari 100 triliun lebih.' Investasi yang masuk cukup banyak terutama di sektor industri. Ini menunjukkan kepercayaan investor terhadap Pekanbaru dan kami semakin optimis bahwa target tahun 2017 yang disebutkan sebelumnya lebih akan dapat tercapai ' ujarnya.

Saat ini kata Jamil, terdapat beberapa investasi yang masuk ke Pekanbaru dengan skala cukup besar, seperti trans mart dan living world yang akan segera dibuka. Hatta.

Dengan adanya pusat perbelanjaan dan juga hiburan itu akan meningkatkan kunjungan dan perputaran uang di Pekanbaru,' sebut Jamil.

B. Prestasi Yang Di Raih Dpmpstsp Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pekanbaru dibawah bimbingan Walikota Pekanbaru DR. H. Firdaus, MT mengukir prestasi nasional. Pertama Dari penilaian Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, DPMPTSP Kota Pekanbaru predikat Pelayanan Publik Sangat Baik Nasional bersama Kabupaten/Kota se-Indonesia. Hebatnya, hanya Pekanbaru yang meraih predikat tersebut itu di Provinsi Riau. Predikat tersebut menunjukkan arah posisi Pekanbaru sebagai kota ramah investasi yang digaungkan Walikota Pekanbaru Firdaus, MT.

Pelayanan publik mutlak diberikan kepada masyarakat Pekanbaru di bidang perizinan, kesehatan dan kependudukan dengan tiga cara

"Alhamdulillah, prestasi yang kita raih ini tidak me dalam capaian kedepan. Meskipun bidang kependudukan o belum dapat namun kedepan akan kita upayakan mendapatkan publik yang lebih baik lagi," ujar Firdaus.

"Predikat ini adalah buah dari kerja semua. Ini juga Pemko Pekanbaru benar-benar serius dalam menjalankan investasi. Predikat ini juga tantangan untuk kita le mempertahankan itu lebih berat daripada meraihnya," terang V DR. H. Firdaus, MT.

Walikota juga menyampaikan terimakasih kepada mas usaha yang telah menjadikan DPM PTSP Kota Pekanbaru mengurus perizinan di Kota Pekanbaru.

Dalam laporannya, Deputy Pelayanan Publik Pro menyampaikan bahwa terdapat 6 faktor penilaian evaluasi pelay lain; Aspek Kebijakan (30%); Profesionalisme SDM (18%) Pelayanan Publik (15%); Konsultasi dan Pengelolaan Pengad Prasarana (15%); dan Inovasi Pelayanan Publik (7%).

"Pemerintah terus mendorong terhadap pertumbuhan memberi dampak bagi kesejahteraan masyarakat dengan pelay prima dan profesional, untuk itu maka pemantauan dan evalu secara efektif dan berkelanjutan," jelas Prof. Diah.

Penyerahan hasil evaluasi dan pemberian pengh pelayanan publik terbaik Tahun 2017 ini diselenggarakan di

“Evaluasi dan pemberian penghargaan ini juga memotivasi dan mengapresiasi Kementerian, Lembaga, dan yang dijadikan Role Model untuk dapat menerapkan kebijakan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara baik mendorong Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah berkompetisi untuk mewujudkan pelayanan prima,” (Kominfo5/RD1,RD2)

C. Penghargaan Yang Di Raih Oleh Dpmpmsp Kota Pekanbaru

Pemerintah Kota Pekanbaru kembali mendapatkan penghargaan di kancah nasional. Kali ini Pemko Pekanbaru mendapatkan penghargaan juara pertama tingkat kota se Indonesia dibidang Pelayanan Terhadap (PTSP).

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (PTSP) Kota Pekanbaru, Muhammad Jamil, Rabu (11/7/2018) penghargaan tersebut akan diserahkan langsung kepada Walikota Firdaus MT di Jakarta, Kamis (12/7/2018).

"Penghargaan ini dilakukan dua tahun sekali oleh Penanaman Modal (BKPM) RI. Tahun 2016 lalu kita Alhamdulillah tahun 2018 ini kita berhasil meraih juara pertama indonesia," kata Jamil.

Untuk mendapatkan penghargaan ini tidak lah mudah penilaian dilakukan secara objektif oleh tim independen yang BKPM.

"Ada tiga kategori yang dilakukan penilaian. Yakni kota, kabupaten, dan provinsi. Dari masing-masing kategori diambil 10 besar. Kemudian 10 besar tersebut masuk," ujarnya.

Setelah masuk 10 besar PTSP terbaik tingkat kota se Indonesia, Pemkot Pekanbaru diundang ke Jakarta untuk melakukan presentasi. Tujuan utamanya adalah untuk penanaman modal yang ada di Kota Pekanbaru.

"Kemudian diuji dan dilakukan penilaian oleh 10 orang ahli. Setelah presentasi itu, kita akan diundi," katanya.

Setelah ditetapkan masuk 5 besar kota dengan peringkat tertinggi se Indonesia, kemudian diturunkan tim dari pusat untuk melakukan penilaian ke kota-kota yang ditetapkan masuk dalam 5 besar kota dengan peringkat tertinggi se Indonesia.

"Alhamdulillah, setelah uji petik tersebut dilakukan, Kota Pekanbaru sebagai juara 1 PTSP terbaik se Indonesia," katanya.

Penghargaan ini didapatkan berkat kerja keras yang dilakukan Pemkot Pekanbaru dibawah kepemimpinan Walikota Pekanbaru Firdausy dan jajaran DPM PTSP Kota Pekanbaru.

Dengan penghargaan ini kita berharap bisa menjadi motivasi bagi kami untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Artikel ini telah tayang di Tribunpekanbaru.com dengan judul Pekanbaru Raih Penghargaan PTSP Terbaik se Indonesia, Penulis: Editor: Budi Rahmat

Editor: Budi Rahmat

D. Studi Banding Dpmpptsp Kota Pekanbaru Ke Kota Ba

Pemko Pekanbaru mempelajari lebih jauh seluruh proses Batam dalam menyiapkan MPP-nya. Mulai dari tahapan perencanaan hingga ke layout gedung yang akan digunakan untuk MPP.

Untuk di Pekanbaru, kata Jamil, MPP nantinya akan dipindahkan ke kantor Walikota Pekanbaru yang berada di Jalan Sudirman. Gedung ini nantinya akan dilakukan renovasi untuk menyesuaikan kebutuhan yang akan dibuka di MPP.

"Gedung itu (Kantor Walikota) nanti akan kita jadikan menjadi tiga. Gedung A, B dan C," ujarnya.

Pihaknya akan melakukan renovasi sedang hingga bangunan yang ada saat ini. Namun proses renovasi akan dilakukan seluruh satker yang ada di Kantor Walikota saat ini dipindahkan ke Tenayan Raya.

"Tapi untuk persiapannya kita lakukan dari sekarang. Mulai dari penganggarannya, administrasinya, kerjasama dengan instansi kementerian dan lembaga," katanya.

Sebelumnya, Walikota Pekanbaru, Firdaus MT telah berencana untuk mengoperasikan MPP di Pekanbaru, Agustus tahun depan. Saat ini ia terus digesa untuk mewujudkan berdiri MPP tersebut. Keseriusannya mempercepat MPP tersebut dibuktikan dengan dibentuknya tim khusus bertugas mempersiapkan MPP. Mulai dari mempersiapkan lahan, sarana-sarananya hingga proses administrasi dan pertugas yang akan

"Dalam waktu dekat akan membuat tim untuk m

kendaraan bermotor. Sebab kedepan tidak hanya perizinan naungan Pemko Pekanbaru namun juga akan terintegrasi dengan vertikal lainnya. Di MPP nanti akan ada loket-loket masing-masing instansi yang akan melayani masyarakat mengurus berbagai perizinan.

"Kedepan bagi masyarakat yang akan mengurus SKCK dengan adanya Mall Pelayanan Publik cukup hanya melalui Mall Kehilangan atau mengurus perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Katanya.

Sejauh ini di Indonesia baru tiga daerah yang sudah memiliki Mall Pelayanan Publik. Diantaranya DKI Jakarta, Surabaya dan Balikpapan.

"Dalam waktu dekat baru akan diresmikan di Kota Pekanbaru ditargetkan terealisasi Agustus 2018," kata Firdaus.

Artikel ini telah tayang di Tribunpekanbaru.com dengan judul "Persiapan MPP di Pekanbaru, DPM PTSP Kunjungi Pemko Pekanbaru".

E. DPMPTSP Kota Pekanbaru Raih PTSP Terbaik di Indonesia

Sebagai kota investasi, Pemerintah Kota Pekanbaru terus berfokus dalam peningkatan pelayanan. Mulai dari mempermudah pemberian pelayanan yang maksimal. Tahun ini, sebagai apresiasi Pekanbaru dinobatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Terbaik Kota yang dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sebagai pemenang Investment Award 2018 di Jakarta, Kamis (12/7).

kedepan untuk Pekanbaru Smart City Madani seperti y
bersama," ujar Wali Kota.

Kepala BKPM Thomas Lembong dalam sambutan
jika pihaknya telah melakukan survei terhadap 565 PTSP di se
ini untuk menentukan PTSP yang memberikan pelayanan te
hal perizinan berusaha dan berinvestasi. Dari 565 PTSP y
persen PSTP yang masuk kategori bintang 3 alias PTSP
terbaik, salah satunya adalah Kota Pekanbaru. Bahkan ada
yang tidak masuk dalam kualifikasi pelayanan yang baik.

Sementara itu, Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Satu Pintu (DPM-PTSP) Pekanbaru, M Jamil menjela
Pekanbaru sudah menyiapkan inovasi pelayanan. Setelah
tangan elektronik, kedepan dibangun Mall Pelayanan Pu
Pelayanan Publik ini akan mampu memberi pelayanan yang
murah dan juga baik kepada masyarakat, khususnya dunia us

Dengan penghargaan ini kita berharap bisa menjad
bagi kami untuk terus memberikan pelayanan terbaik ke
pungkasnya.(Kominfo/RD1)

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Yuliana. 2012. Yes! I can serve: Handbook for S
Publishing One. Agus, Arawati, dkk. 2007.
- "An Exploratory Study of Service Qu- ality in the Malays
Sector." International ournal of Quality&Reliability M
no.2.
- Emerald Group Publishing Limited. Ali, Muhammadi. 2000. B
di Indonesia. Ja- karta: PT RajaGrafindo Persada. And
et al. 2009.
- Barneto, Albert. 2010. "Dealing With Customer Comp
[http://customerservicemanager.com/dealing- with-custo](http://customerservicemanager.com/dealing-with-custo)
complaints.htm,
- Cowper, Jerem & Samuels, Martin. "Performance Benchmar-
Sector, The United Kingdom Experien
<http://pekanbaru.go.id/p/news/dpmpts-pekanbaru-raih-ptsp-terb>
Sumber : <http://riauterkini.com/adventorial.php?arr=122>
<http://pekanbaru.tribunnews.com/2017/12/19/matangkan-persia>
pekanbaru-dpm-ptsp-kunjungi-pemko-batam.Penulis: Syaiful
Iqbal
Sumber : <http://www.pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/39>
penghargaan-penyelenggara-pelayanan-publik-terbaik-indonesi
Baca: Dikonfirmasi ada Tumpukan Sampah di Jalan

- Imawan, R., 2005. Aspek Demokrasi Dalam UU No 32
imawann Masa Depan Politik Lokal. Makalah
Undang No. 32 dan Upaya Mewujudkan Good Gove
- Kumorotomo, W., 2005. Akuntabilitas birokrasi publik: sk
Diterbitkan atas kerjasama antara Magister adminis
dengan Pustaka Pelajar
- LAN., 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
Administrasi Negara
- Lovelock, C. & Wright. L. K., 2007. Manajemen Pemasaran
Bahasa: Ir. Agus Widyanoro Indonesia
- Lukman, s, 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STI
- Moenir, H.A.S., 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indon
Aksara.
- Mohamad, L, 2003. Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisas
- Mulyadi, D., 2007. Mengharapkan Pelayanan Publik yang Opti
Bandung, 13 Agustus 2007.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1985. A co
service quality and its implications for future resear
Marketing, pp.41-50.
- Priyono, A., 2006. Pelayanan Satu Atap sebagai Strategi Pelay
Otonomi Daerah. Jurnal Spirit Publik, 2(2), pp.67- 74
- Propenko, J., and Pavlin, L, 1991. Entrepreneurship Deve
Enterpric. London: Englewood

Sedarmayanti, 2004. Good governance (kepemerintahan y
kedua: membangun sistem manajemen kinerja g
produktivitas menuju good governance (kepemerin
Mandar Maju.

Sinambela, L. P., dkk., 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Te
Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, F., 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Triguno, 1997. Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang
Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta : PT. Gol

Widodo, J., 2001. Etika birokrasi dalam pelayanan publik. Mal

Wikipedia Indonesia, 2009. Pelayanan Publik.
id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan publik

Razif Tania, 2018, *Thekonvergen*, Edisi 2 Desember 2018.

Luxury Villas. Pekanbaru.

Diambil dari tulisan Hardiyansyah yang telah dipubli

Proyeksi (Ilmu Sosial dan Humaniora) FISIP UNTAN, Pontianak, IS

13 No. 1, Juni 2009.

BIODATA PENULIS

1. Rusdi. S.Sos, MA



TTL : Penyasawan / 6-9-1972

Istri : Rosmiati, S.Ag

Anak : 2 Orang Anak

Jabatan : Sekjur Administrasi Negara, 2011-2015
Kajur Administrasi Negara, 2018-2018

Buku yang pernah dibuat :

a) Administras Kepegawaian 2017

2. Afrinaldy Rustam, S.Ip, M.Si



Lahir di Rumbio. 20 April 1974 sudah beristri Jumiatus, SE, A
S.Ip. M.Si Lahir dari pasangan H. Rustam Effendy dan Hj. Acn
jahil, S.Pd, dengan enam saudara

Pendidikan:

S1 di Hubungan Internasional FISIP UNRI, Tamat 1999

S2 di Magister Administrasi Publik, Universitas Pajajaran Banc

Buku yang berjudul Mewujudkan Smart City Madani Melalui I

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru me

ketiga yang telah dihasilkan

3. Candra Jon Asmara

Istri : Maysis Susilawati, S.Sos



Lahir : Tanjung 4 januari 1976

S1 : Administrasi Bisnis FISIP U

RESENSI BUKU

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan ke
Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 Tanggal 1 April 2005 Tentang
tata kerja kantor pelayanan Terpadu yang saat itu masih
perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap

Sesuai Perda Kota Pekanbaru No 19 Tahun 2008
Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggaraan
satu pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal

Sesuai Perda No 10 Tahun 2013 tentang peraturan atas
Kota Pekanbaru N0 9 Tahun 2008 tentang pembentukan s
kedudukan dan tugas pokok lembaga teknis daerah, maka pada
menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BP
2017 BPTPM berubah menjadi Dinas Penanaman Modal Dan
Satu Pintu Kota Pekanbaru (DPMPTSP).

d. Visi

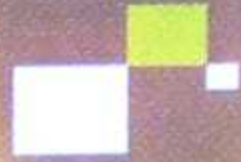
Terwujudnya Kota Pekanbaru smenjadi Kota Tujuan
pelayanan perizinan dan non perizinan prima.

e. Misi

6. Menciptakan Iklim Invesatsi yang kondusif
7. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan pr
8. Meningkatkan saranan dan prasarana dan kualitas
pelayanan
9. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan pem
10. Mewujudkan perinsi Good Governmance dalam pelaya
non perizinan

f. Kedudukan dan Tugas Pokok

**Mewujudkan Smart City Madani
Melalui Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru**



ISBN 978 602 5432 83 5



9 786025 432835