

Model Pembinaan dan Penataan Pelayanan Publik di Daerah



Dr. Wahyudi Kumorotomo, MPP

www.kumoro.staff.ugm.ac.id

kumoro@map.ugm.ac.id

Magister Administrasi Publik

Universitas Gadjah Mada

Apakah yg disebut Pelayanan Publik?

- Pasal 1 UU No.25/2009: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.
- Bentuk pelayanan publik: penyediaan barang/jasa, pelayanan administratif.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan Sosial Dasar

- Pendidikan
- Kesehatan
- Pelayanan sosial

Pelayanan Administrasi

- Perijinan
- Lisensi
- Akta

KONDISI UMUM PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

1. Pemberian pelayanan yang diskriminatif
2. Transparansi pelayanan sangat rendah, terutama masalah biaya: ada uang rokok, uang administrasi, uang sukarela, uang terima kasih, salam tempel – soal penggunaan bahasa
3. Birokrat belum *responsive*, keluhan tidak ditanggapi
4. Tidak ada jaminan kepastian:
dalam aspek biaya, waktu, persyaratan, informasi
5. Masih adanya sikap arogansi penyedia layanan, merasa dibutuhkan
6. Berperan sebagai penguasa dan bukan pelayan
7. Pengguna layanan sebagai obyek dan bukan subyek dll.

AZAS PELAYANAN PUBLIK

SK Menpan No. 81, Tahun 1993 :

- **Kesederhanaan**
- **Kejelasan dan kepastian**
- **Keamanan**
- **Keterbukaan,**
- **Efisien**
- **Ekonomis**
- **Keadilan dan ketepatan waktu**

Strategi Reorganisasi untuk Pelayanan Publik

1. Tetapkan “fungsi” sebelum “struktur” (*money follows function*)
2. Jangan menghapus satuan organisasi yg kinerjanya baik (*Do not kill the golden goose*)
3. Analisis ttg kinerja SKPD dan individual dg indikator kemampuan yg objektif
4. Arahkan reorganisasi pada tujuan otonomi daerah; peningkatan ekonomi & kemakmuran rakyat di daerah, pelayanan publik yg efisien, responsif, akuntabel
5. Kembangkan sistem insentif berdasarkan kinerja, bukan semata-mata pada jabatan struktural
6. Utamakan *good-will* dalam mengoptimalkan kinerja, bukan mencari-cari kelemahan dalam peraturan untuk diri-sendiri & ego-sektoral.



PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA KUPANG

- SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)
- SITU (Surat Izin Tempat Usaha)
- KTP dan Kartu Keluarga
- Akta ganti nama
- Akta kelahiran
- Akta perkawinan
- Akta kematian



PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN PAMEKASAN

- Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- Izin Pembelian Tembakau
- Izin Pengusahaan Gudang Tembakau
- Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Akta-Akta Catatan Sipil (Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, Kartu Keluarga, Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak)
- Izin Gangguan (HO)
- Izin Reklame
- Izin Trayek
- Izin Tontonan
- Izin Prinsip
- Sewa Gedung Serba Guna
- Izin Lembaga Latihan Swasta (LLS)

Contoh Pemetaan Pelayanan Perizinan (Kota Jogja)

		Tinggi	Rendah
	Besar	<p>Kolom I</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪IMBB ▪Izin Gangguan (HO) ▪Tanda Daftar Perusahaan (TDP) ▪Akta Kelahiran ▪Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ▪Izin Pembuatan Jalan Masuk (In Gang) ▪Legalisasi Akta-Akta Capil 	<p>Kolom II</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Izin Penyambungan Saluran Air Hujan ▪Akta Kematian ▪Penerbitan Surat Keterangan Capil ▪Penerbitan Duplikat/Salinan Akta Capil ▪Izin Penelitian Bappeda
Jumlah Pemohon	Kecil	<p>Kolom III</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Akta Perkawinan ▪Tanda Daftar Industri (TDI) ▪Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT) ▪Ijin Trayek ▪Ijin Usaha Angkutan 	<p>Kolom IV</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Izin Sewa Alat Besar Milik Pemkot ▪Pencatatan Pengakuan & Pengesahan Anak ▪Izin Peruntukan Lahan (IPL) ▪Akta Perceraian ▪Pencatatan Pengangkatan Anak ▪Izin Penyambungan Air Kotor ▪Izin Penelitian Bappeda ▪Izin Penelitian Kesbanglinmas ▪Pencatatan Ganti Nama ▪Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan ▪Legalisasi Alih Bahasa

Untuk Perencanaan dan Pelayanan Publik: Apa yang perlu dilakukan?

1. Perencanaan Daerah:

- Benahi visi & misi → sesuaikan potensi lokal
- Taati ketentuan peraturan dan proses *bottom-up planning*
- Rencana adalah untuk dilaksanakan → SMART (strategic, measurable, action-based, realistic, time-bound)

2. Pelayanan Publik:

- pelayanan sebagai *core business* Pemda
- efisiensi dan efektivitas sebagai pedoman
- survai pengguna layanan secara rutin.

Terobosan dalam Pelayanan Publik

- Gagasan SPM: Setiap instansi yg melayani masyarakat harus mampu memenuhi kewenangan minimal sesuai dengan Tupoksi
- Kebutuhan minimal dari pelayanan tertentu
- Kontrak pelayanan (*Citizen Charter*)
- Pelayanan gratis (subsidi) untuk pendidikan & kesehatan (Solok), subsidi premi kesehatan bagi Gakin (Jembrana), penggunaan TIK dalam perijinan (Sragen), pemanfaatan *trading-house* untuk koperasi & UMKM (Sidoarjo), dsb