



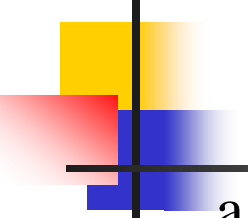
Manajemen Pelayanan Publik

Bimtek Penyusunan
Standar Pelayanan Minimal

Bappeda Kab. Karimun-PT SINERGI VISI UTAMA CONSULTANT

Tanjung Balai, 5-6 November 2008

Konsepsi Pelayanan Publik

- 
- a. Public Service = Pelayanan Publik = Pelayanan Pemerintahan = Pelayanan Umum = Pelayanan Perijinan?
 - b. Definisi administrasi pemerintahan dan perijinan (diadopsi dari MENPAN) adalah Segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat



Tinjauan Teori

Peranan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga:

- 1. Pembuatan peraturan dan kebijakan (*regulatory and policy making*)**
- 2. Pemberian pelayanan (*service delivery*); dan**
- 3. Penegakan peraturan dan kontrol terhadap penyelenggaraan peraturan (*compliance*).**



Teori 'Exit' & 'Voice'

- Mekanisme 'Exit'
- Mekanisme 'Voice'



Keseimbangan Posisi Tawar

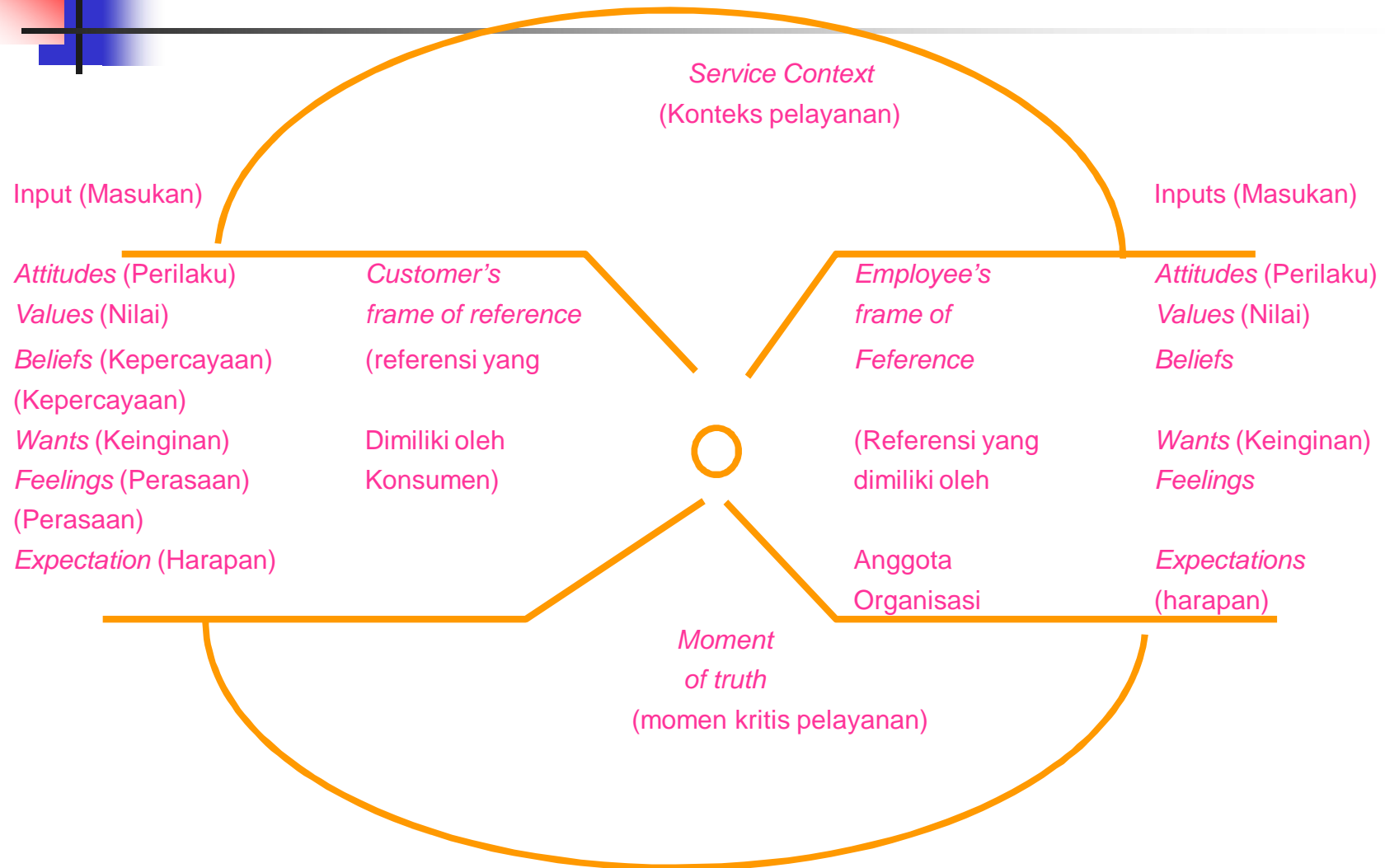
- Customer's Charter
- Customer Service Standard
- Customers Redress
- Quality Guarantees
- Quality Inspectors
- Customer Complaint Systems
- Ombudsmen



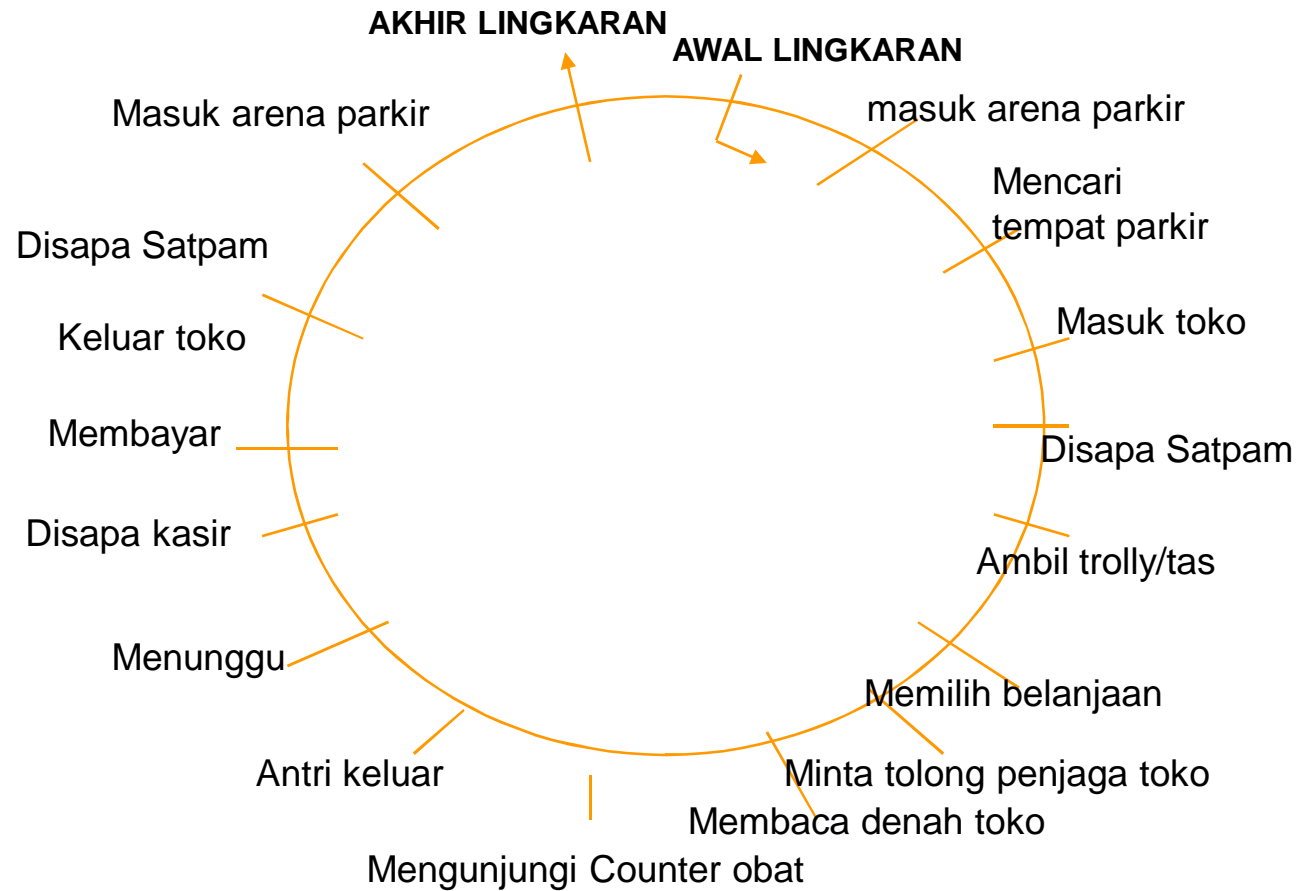
Keseimbangan Posisi Tawar

- Competitive Public Choice System
- Vouchers & Reimbursement Program
- Customer Information System & Brokers
- Competitive Bidding
- Competitive Benchmarking
- Privatization
- Contracting Out/Outsourcing

The Moment of Truth Model



Lingkaran Pelayanan



Pengalaman Reformasi Korea

- 
- Small & Efficient Government
 - Emphasizing Performance in Management & Administration
 - Open Administration Reaching Out to Citizens
 - Clear & Transparent Governance



Small & Efficient Government

1. Restructuring

The Committee for Administrative Reform
Restructuring of Head Office of the Seoul
Metropolitan Government

Restructuring City-Invested Public Corporations

2. Contracting out to the Private Sector and Outsourcing

Contracting out to the Private Sector
Hiring Professionals from Outside



EMPHASIZING PERFORMANCE IN MANAGEMENT & ADM

1. Management by Objectives

Designation of Objectives

Evaluation of the Achievement Level of the Objectives

Utilizing the Evaluation Results

2. Performance-based Budget System

Setting and Administering the Budget Based on Performance

3. Regulatory Reforms

Regulatory Reform Committee

Abolition and Improvement of Regulations

4. Business Process Reengineering

OPEN ADMINISTRATION

REACHING OUT TO CITIZENS

- 1. Citizen Evaluation System**
Citizen Evaluation Committee
Citizen Satisfaction Survey
- 2. Saturday Date with the Mayor**
How the Saturday Date Program is Run
Achievements of the Saturday Date Program
- 3. Cyber Citizen Service Center**
Electronic Government
- 4. Making Public the Entertainment Expenses of the Mayor**
- 5. Ordinance on Disclosing Administrative Information**

CLEAR & TRANSPARENT GOVERNANCE



1. **OPEN System**

2. **Punitive Measures**

Zero Tolerance for Corruption

Corruption Report Card to the Mayor

3. **Ensuring Transparency in Administration**

Operating an OPEN (Online Procedures ENhancement for Civil Applications) system

Introduction of the Anti-Corruption Index

4. **Public-Private Partnership**

Joint-Inspection with Citizens

Citizen Inspector System

Citizen Ombudsman System and Direct Dialogue Channel



Anti Corruption Program (1)

- Systematic Approach
- Online Procedure
- Anti Corruption Index
- Corruption Report Card
- Ombudsmen



Anti Corruption Program (2)

- Center for Clean-Hands
- Eliminating Improper Practices
- Integrity Pact
- Institute For Transparency



Ketentuan Peraturan Perundangan

1. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Administrasi Negara Nomor 90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Administrasi Negara.
2. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
3. Instruksi Presiden No.1/1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.



Lanjutan Ketentuan Peraturan Perundangan

4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 06/1995 → Abdistyabhakti.
5. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 1996. → penyederhanaan perijinan; kemudahan kegiatan di bidang usaha, dan penyusunan buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.
6. Surat Edaran Direktur Jendral PUOD Nomor 503/125/PUOD Tanggal 16 Januari 1996. → UPTSA
7. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA Tanggal 8 Juli 2002 Tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standard Pelayanan Minimal.



Lanjutan Ketentuan Peraturan Perundangan

8. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 63/2003 → Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
9. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 25/2004 → Indeks Kepuasan Masyarakat.
10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 26/2004 → Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan
11. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 118/2004 → Penanganan Pengaduan Masyarakat



Asas Pelayanan Umum dan Pelayanan Perijinan

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
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 dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Prinsip-Prinsip Pelayanan Umum dan Pelayanan Perijinan

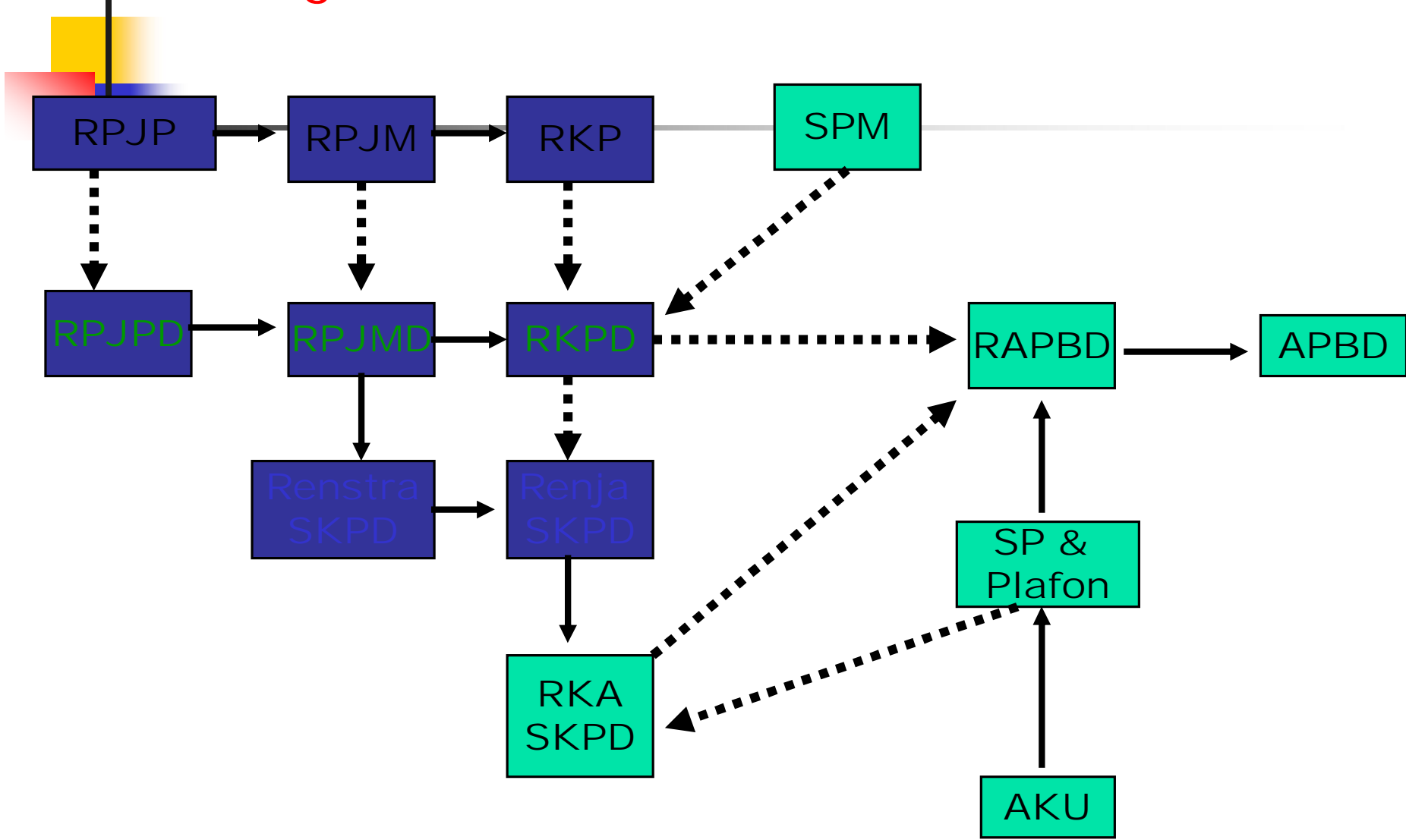
1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan dan kepastian.
3. Keamanan.
4. Keterbukaan.
5. Efisien.
6. Ekonomis.
7. Keadilan yang merata.
8. Ketepatan waktu.



Pola Pelayanan Umum dan Pelayanan Perijinan

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh satu instansi Pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari Instansi Pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat atau lokasi oleh beberapa Instansi Pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangannya masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

Saling Keterkaitan



Pemahaman SPM



- SPM adalah tolok ukur untuk mengukur kinerja daerah dlm penyelenggaraan kewenangan wajib
- SPM merpkn standar minimum pelayanan publik yg hrs disediakan oleh pemda kpd masy. Adanya SPM akan menjamin minimum pelayanan yang berhak diperoleh masyarakat dari pemerintah



Pesan Pemerataan Pelayanan

- SPM akan menjamin kualitas minimum dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati masyarakat. Dg adanya SPM diharapkan terjadi pemerataan pelayanan publik dan menghindari kesenjangan pelayanan antar daerah
- Dalam memberikan pelayanan kesepakatan internasional yg sudah diratifikasi oleh Indonesia juga dijadikan bahan pertimbangan



Beda SPM dan Persyaratan Teknis

- Contoh SPM adalah anak2 berhak atas pendidikan minimum 9 tahun (SLTP). Mk setiap daerah wajib menyediakan pendidikan s/d SLTP. Satu desa minimum hrs ada sebuah Puskesmas.
- Persyaratan teknis adalah persyaratan yg hrs dipenuhi dalam penyediaan pelayanan seperti tebal jalan, persyaratan laboratorium



Tujuan SPM

- Masyarakat terjamin menerima pelayanan publik dari Pemda
- Bermanfaat untuk menentukan jumlah anggaran. Dapat dihitung standar biaya untuk suatu pelayanan. Dapat dihitung agregat minimum pembiayaan Daerah.
- Menjadi landasan penentuan perimbangan keuangan yang lebih adil dan transparan. Dapat dijadikan dasar untuk menentukan sistem subsidi yang lebih adil



Hubungan Antar Tingkatan Pemerintah

- SPM basis penerapannya di Kab/Kota yang dituangkan dalam bentuk Perda/Perbup/Perwal.
- Pemerintah Pusat melalui Dep Sektor al membuat pedoman SPM untuk bidang tugasnya. Mis:Depkes untuk Bid Kesht
- Propinsi berdasarkan pedoman SPM dari Pusat membuat SPM untuk Kab/Kota



Evaluasi UPTPSA Sleman

Aspek-aspek Kinerja UPTPSA Sleman

1. Penilaian masyarakat terhadap kemampuan aparat
2. penilaian masyarakat terhadap waktu penyelesaian pelayanan perizinan
3. kepuasan masyarakat pengguna jasa



Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Aparat

Tanggapan	Jumlah	Prosentase
Sangat baik	20	13,33%
Baik	38	25,33%
Cukup	74	49,33%
Kurang	18	12%
Jumlah	150	100%

Sumber: Data Lukito untuk penyusunan skripsi FISIPOL UMY



Penilaian Responden Terhadap Waktu Penyelesaian Pekerjaan

Tanggapan	Jumlah	Prosentase
Sangat cepat	18	12%
Cepat	48	32%
lambat	65	43,33%
Sangat lambat	19	12,67%
Jumlah	150	100%

Sumber: Data Lukito untuk penyusunan skripsi FISIPOL UMY



Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Perizinan UPTPSA

Tanggapan	Jumlah	Prosentase
Sangat puas	26	17,33%
Puas	49	32,67%
Cukup puas	60	40%
Kurang puas	15	10%
Tidak puas	0	0%
Jumlah	150	100%

Sumber: Data Lukito untuk penyusunan skripsi FISIPOL UMY



Catatan Tentang Kinerja UPTPSA

1. Mayoritas responden berpendidikan SLTA ke atas
2. Prosedur pelayanan UPTPSA masih panjang
3. Sebagaimana besar responden menyatakan bahwa kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan perizinan masih rendah
4. Sebagain besar responden memiliki persepsi bahwa pelayanan perizinan UPTPSA berjalan secara lambat
5. Ada indikasi kuat bahwa lambatnya pelayanan perizinan UPTPSA terjadi karena rendahnya kemampuan aparat dan panjangnya prosedur pelayanan. Kesemuanya itu pada akhirnya menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan UPTPSA rendah



Evaluasi Pelayanan Satu Pintu Kecamatan Depok

Aspek-aspek kajian kinerja:

1. waktu atau kecepatan pelayanan
2. persepsi masyarakat terhadap manfaat perubahan pola pelayanan
3. persepsi masyarakat terhadap baik-buruknya pola pelayanan perizinan

Perbandingan Waktu Pelayanan Perizinan Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Sistem Pelayanan Umum Satu Pintu di Kantor Kecamatan Depok Sleman

No	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan Sebelum Pelaksanaan Sistem Pelayanan Satu Pintu dengan menggunakan pola pelayanan fungsional	Waktu Pelayanan Sesudah Pelaksanaan Sistem Pelayanan Perizinan Satu Pintu
1	Pembuatan KTP	20 hari	1 hari
2	Pembuatan Kartu Keluarga	3 hari	10 menit
3	Pembuatan Keterangan Pindah Penduduk	1 hari	10 menit
4	Pembuatan Keterangan Masuk Penduduk	10 hari	10 menit
5	Pembuatan Duplikat Kelahiran	1 hari	10 menit
6	Pembuatan Akta Tanah	6 hari	1 hari
7	Legalisasi Surat-surat Kependudukan	15 menit	5 menit
8	Legalisasi SKKB	15 menit	5 menit
9	Legalisasi Izin Keramaian/Rapat/Camping	15 menit	5 menit
10	Legalisasi Wessel/Kredit Bank	20 menit	10 menit
11	Legalisasi Keringanan Biaya/SPP	10 menit	5 menit
12	Legalisasi Lamaran Pekerjaan	20 menit	10 menit
13	Legalisasi Akta Catatan Sipil	15 menit	5 menit
14	Pembuatan Dispensasi Nikah	1 hari	10 menit
15	Legalisasi Tunjangan K-4/Pensiun/Taspen	20 menit	10 menit
16	Legalisasi PAM/Listrik/Telepon	15 menit	5 menit
17	Legalisasi IMB/HO	2 hari	1 hari
18	Legalisasi Surat-surat Tanah	1 hari	15 menit
19	Legalisasi Surat-surat Keterangan Lainnya	10 menit	5 menit

Sumber: Data yang dikumpulkan Widodo untuk menyusun tesis MAP UGM



Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Setelah Dilaksanakannya Pelayanan Umum Satu Pintu

Responden	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Masyarakat	Sangat baik	38	38
	Baik	61	61
	Kurang baik	1	1
Total		100	100%

Sumber : Data yang dikumpulkan Widodo untuk menyusun tesis MAP UGM

Manfaat Kebijakan Sistem Pelayanan Umum Satu Pintu



Responden	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Masyarakat	Sangat bermanfaat	65	65
	Cukup bermanfaat	35	35
	Kurang bermanfaat	0	0
	Tidak bermanfaat	0	0
Total		100	100%

Sumber : Data yang dikumpulkan Widodo untuk menyusun tesis MAP UGM



Hal-hal menarik dalam evaluasi sistem pelayanan satu pintu Kecamatan Depok

1. Penerapan pola pelayanan satu pintu telah berhasil meningkatkan kinerja pelayanan perizinan Kecamatan Depok.
2. Peningkatan kinerja ini terjadi karena penerapan pola pelayanan satu pintu yang pada hakekatnya adalah penyempurnaan prosedur pelayanan.
3. Aspek-aspek prosedur yang dibenahi disini meliputi: kejelasan mekanisme pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan, kejelasan kewenangan dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan, transparansi biaya, kepastian jadwal dan durasi pelayanan, kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers, serta kejelasan penanganan keluhan.
4. Penyempurnaan prosedur memang telah berhasil meningkatkan kinerja pelayanan perizinan di Kecamatan Depok. Akan tetapi harus disadari bahwa pelayanan kecamatan hanyalah merupakan salah satu mata rantai dari rangkaian proses pelayanan perizinan. Sebelum ke kecamatan masyarakat masih harus ke RT, RW, dusun, dan kalurahan. Setelah menyelesaikan urusan perizinan di kecamatan masyarakat juga masih harus ke UPTPSA atau dinas pengolah di kabupaten.



KINERJA PELAYANAN UMUM

- Akuntabilitas
- Responsivitas
- Konsentrasi Pelayanan
- Efisiensi



Pedoman Peningkatan Transparansi Pelayanan

1. Keseimbangan Posisi Tawar
2. Kontrol Terhadap providers
3. Pengembangan Kultur Pelayanan.
4. Penghapusan Ijin
5. Penggabungan Ijin
6. Pembatasan Prosedur → Desentralisasi atau Sentralisasi

Pedoman Peningkatan Transparansi Pelayanan



7. Empati dengan customers
8. Kejelasan mekanisme
9. Minimalisasi persyaratan
10. Kejelasan Kewenangan
11. Transparansi biaya

Pedoman Peningkatan Transparansi Pelayanan



12. Kepastian jadwal & durasi

13. Minimalisasi formulir

14. Maksimalisasi masa berlaku ijin

15. Kejelasan hak dan kewajiban

16. Efektivitas penanganan keluhan

Terima Kasih Atas Perhatiannya

