ANALISIS PENYUSUNAN GRAND DESIGN PELAYANAN PUBLIK BERSTANDAR GLOBAL

M. Amir HT (Peneliti Pada Balitbang Provinsi Jawa Timur)  
Jl. Gayung Kebonsari 56 Telp. 031 8290738 HP 081559580434  
Email: amirliitbang@yahoo.com

ABSTRAK


Kata Kunci : Grand Design, Pelayanan Publik

THE ARRANGEMENT ANALYSIS GRAND DESIGN OF PUBLIC SERVICE BASED ON GLOBAL STANDARD

ABSTRACT

The arrangement grand design of Public Service, aims to give direction in arrangement general standards of public service, and serve as guidelines to arrange the road map of public service operations, so that public services can accommodate the interests of the whole society, in fulfilling the basic rights of citizens. Grand design is basically an integrated mindset through a systematic approach that can be simulated and tested mathematical-empirical truth in arrangement a road map of public service operations. The implementation model of basic services that are being run by SKPD, namely the field of education undertaken by the Department of Education and the sector leading both private and State schools and other
education institutions, by variation model that adapted to the culture and characteristics of each region. While the model of public service delivery in health, from the four regional priority must be sampled each area, and even some health centers have received the title of ISO even more it came to the village level up seriously with idle village. Integrated Services model is started from the Instruction of the Minister of Home Affairs No. 25 of 1998, concerning Licensing One-Stop Service in the Region. (a). Integrated One-Stop, is intended, the pattern of one-stop integrated services organized in one place that includes various types of service that has no linkage process and served through several doors. (b). Integrated One Stop, construed, the pattern of one-stop integrated service was held at a place that includes various types of service that has a linkage process and are served through a single door.

Keywords: Grand Design, Public Service

1. Pendahuluan.

Namun sampai diterbitkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, belum tersusun Grand Design pelayanan publik yang bertujuan membangun pola pikir sistemik terhadap proses pelayanan yang sangat komplek dan terintegrasi berbagai sektor diantaranya pelayanan dasar keuangan dan pendidikan maupun pelayanan terpadu satu atap, satu pinter yang menyangkut ijin investasi di daerah.


Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar, sesuai dengan hak setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang tersedia sebagai penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003, ada tiga jenis pelayanan diberikan yang kepada masyarakat, yaitu berikut:

a. Kelompok Pelayanan Administrasi, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti : status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau
M. Amir HT, Analisis Penyusunan Grand Design ....

penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain, KTP, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, BPKB, SIM, STNK, Perijinan, Paspor, Sertifikat tanah dan lain-lain.

b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang di gunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan gas dan lain-lain.

c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pos, penyelenggaraan transportasi dan lain-lain.

Sebagai wujud pelaksanaan Otonomi Daerah selama 10 tahun terakhir, berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, tentunya sudah sepantasnya memberikan pelayanan publik yang baik, cepat, tepat dengan biaya terjangkau. Namun masih terdapat daerah-daerah menformulasikan pelayanan publik sesuai selera, sehingga masih ditemukan peraktek pelayanan yang berbelit-belit sampai soal sikap aparat yang tidak menyenangkan. Untuk itu dalam pengembangan inovasi pelayanan diperlukan penyusunan grand design pelayanan publik di Jawa Timur berstandar global, berisikan desain pelayanan publik secara umum.

Dari uraian yang disajikan, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

a) Bagaimana pola pelaksanaan pelayanan dasar yang sedang di jalankan oleh SKPD?

b) Faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik?

c) Bagaimana pola yang diinginkan dalam grand design pelayanan publik di Jawa Timur yang berstandar global?

Sebagai Konsep Pemikiran dalam Penyusunan grand design dalam Kajian ini, merujuk tahapan-tahapan sebagaimana gambar 1 dibawah ini:

Gambar 1 : Konsep Pemikiran Penyusunan Grand Design.
Keterangan: Analisis Penyusunan Grand Design Pelayanan Publik berstandar global dengan melihat kondisi pelayanan publik saat ini:

1. Dari beberapa kebijakan mendasari bahwa pelayanan publik yang diperuntukkan kepada masyarakat harus baik dan prima, sesuai nafas UUD 1945, lebih khusus pada pelayanan dasar kesehatan dan pendidikan.

2. Jenis Pelayanan Publik yang sedang berjalan variatif, ada berstandar, juga masih ada yang belum, dalam peringkat dapat dikategorikan (kurang, cukup dan baik), terutama pelayanan administrasi secara terpadu dengan sistem satu pinto, maupun sistem satu atap.


4. Dari berbagai persoalan yang ditemukan dideraah kajian tentang pelayanan publik, di-identifikasi dalam satu metode deskriptif kualitatif, maupun teknik skoring kuantitatif untuk melihat kualitas pelayanan, dianalisis untuk menemukan suatu rumusan yang tepat dalam penyusunan Grand Design yang mempunyai standar desain.

5. Rekomendasi penyusunan Grand Design Pelayanan Publik, diharapkan dapat menjadi payung standar desain pelayanan publik untuk masing-masing SKPD, dengan menyesuaikan karakteristik daerahnya, yang dimungkinkan Kabupaten/Kota menyusun Road map pelayanan publik secara operasional.

II. Metode Penelitian

A. Metode

Kajian ini menggunakan metodologi deskriptif, kualitatif dengan cara mendeskripsikan jenis dan indikator pelayanan publik di masing-masing obyek daerah penelitian, dalam menggali informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Untuk mengetahui model yang sudah dilakukan oleh masing-masing daerah penelitian disajikan secara deskriptif terhadap kualitas pelayanan publik, dan dalam mengidentifikasi hambatan/ kendala khususnya menyangkut pelayanan dasar, seperti penyelenggaraan pendidikan dan kesehatan, pelayanan terpadu dalam mewujudkan suatu penyusunan grand design pelayanan publik yang berstandar. Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Melakukan identifikasi model model pelayanan publik yang memiliki keunggulan dan telah mendapat penghargaan secara nasional maupun internasional
2. Merumuskan model terbaik untuk setiap bidang pelayanan publik khususnya pelayanan dasar di Provinsi Jawa Timur
3. Merumuskan grand design pelayanan publik di Jawa Timur yang berstandar global
B. Teknik pengumpulan data
1. Wawancara
2. Penyebaran angket/instrumen
3. Survey ke obyek
4. Study User

C. Lokasi penelitian
Obyek lokasi kajian ini, sangat penting dalam mendapatkan informasi berupa data-data, baik data sekunder maupun primer, maka sampel yang digunakan sedapat mungkin terwakili untuk 38 Kabupaten/Kota di Jawa Timur yang mempunyai kesamaan kresteristik, dengan demikian ditentukan lokasi kajian terdiri dari 3 Kabupaten yakni Kabupaten Jember, Pacitan, dan Pamekasan, serta Kota Surabaya.

D. Analisis pengolahan data
Analisis data dalam Penelitian Kualitatif dapat dilihat dari empat sisi sebagai berikut:
1. Analisis Domain (domain analysis). Memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh dari obyek/penelitian atau situasi social.
2. Analisis Taksonomi (taxonomic analysis). Domain yang dipilih tersebut selanjutnya dijabarkan menjadi lebih rinci, untuk mengetahui struktur internalnya, dilakukan dengan observasi terfokus;
4. Analisis Tema Kultural (discovering cultural theme). Mencari hubungan di antara domain, dan bagaimana hubungan dengan keseluruhan,

Dalam teknik pengolahan data yang bertujuan untuk mengklasifikasi, mengelompokkan serta memilah data sesuai pokok permasalahan yang diangkat dalam kajian ini serta dianalisis dari berbagai sudut pandang agar dapat menjawab permasalahan untuk selanjut menemukan rumusan penyusunan Grand Design Pelayanan Publik yang berstandar di Jawa Timur.

III. Hasil dan Pembahasan
Dari hasil temuan dan pokok bahasan dalam kajian ini, maka dapat disusun pola yang sesuai grand design pelayanan publik di Jawa Timur berstandar global untuk diterapkan ke masing-masing daerah, dengan desain secara umum sebagai berikut:
lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya


Untuk itu memerlukan tahapan hal-hal sebagai berikut:

1) Visi dan misi pelayanan: yang termuat disini adalah rumusan tentang sejauh mana organisasi pelayanan publik telah merujuk pada prinsip prinsip kepastian pelayanan

2) Standart Pelayanan: berisi tentang penjelasan tentang apa, mengapa dan bagaimana upaya yang di perlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, standar pelayanan memuat norma-norma pelayanan yang akan diterima oleh pengguna layanan

3) Alur Pelayanan: berisi penjelasan tentang unit/bagian yang harus dilalui bila akan mengurus sesuatu atau menghendaki pelayanan dari organisasi publik tertentu. Alur pelayanan harus menjelaskan berbagai fungsi dan tugas unit-unit dalam kantor pelayanan sehingga kesalahan paham antara penyedia dan pengguna jasa pelayanan dapat dikurangi

4) Unit atau bagian pengaduan masyarakat: yang dimaksud adalah satuan, unit atau bagian yang berfungsi yang menerima segala bentuk pengaduan masyarakat. Satuan ini wajib merespon dengan baik semua jenis pengaduan

5) Survey pengguna layanan di Indonesia: survey pengguna layanan kembali masih terbatas pada perusahaan swasta dalam bentuk survey pelanggan (Coutomers survey). Kontrak pelayanan mengharuskan dilakukannya survey pengguna layanan bagi organisasi publik

175


Organisasi penyelenggara ber-kewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan, dan sekurang-kurangnya penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: (a) pelaksanaan pelayanan, (b) pengelolaan pengaduan masyarakat, (c) pengelolaan informasi, (d) pengawasan internal, (e) penyuluhan kepada masyarakat, dan (f) pelayanan konsultasi. Maka diperlukan adanya Kelembagaan Kontrak Pelayanan, dengan memperhatikan, Tahap-tahap Pelembagaan Kontrak Pelayanan sebagai berikut:

1) Tahap Promosi: tahap promosi adalah agar penyedia layanan mengetahui konsep kontrak pelayanan serta harapan pengguna layanan. Dari perspektif pengguna layanan akan diketahui hak dan kewajiban dalam suatu penyelenggaraan
pelayanan. Pengguna layanan akan tahu tanggung jawab dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan. Tahap ini dibentuk sebuah forum yang anggotanya terdiri dari berbagai stakeholders untuk mempertemukan berbagai kepentingan dan mencari solusi dalam pelayanan publik.

2) Tahap Formulasi, tahap formulasi untuk mengidentifikasi siapa pengguna layanan dan mengetahui output sebuah organisasi/instansi pelayanan. Identifikasi pengguna jasa dapat melalui seminar, dialog, Forum group discussion (FGD), wawancara mendalam dan survey pengguna layanan. Melalui proses ini, kebutuhan dan harapan pengguna layanan diketahui oleh organisasi, sehingga akan dapat diketahui feedback yang digunakan untuk penyusunan standar kualitas pelayanan.

3) Tahap Implementasi, tahap implementasi ini, untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kontrak pelayanan, diperlukan diseminasi informasi mengenai kontrak pelayanan ini, kepada seluruh masyarakat dengan pemanfaatan media massa, baik TV, Radio maupun Media Cetak Surat Kabar.

4) Tahap Evaluasi, tahap ini, untuk mengidentifikasi pengalaman yang dapat dipetik dari pelaksanaan kontrak pelayanan dan menilai manfaat pelaksanaan kontrak pelayanan bagi perbaikan pelayanan.

d. Mendesain PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu).


Pola-pola penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk:

1) Fungsional, dalam arti pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2) Terpusat, dimaksudkan pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait dengan layanan lainnya.

3) Terpadu dibedakan atas:
   a). Terpadu Satu Atap, dimaksudkan, pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
   b). Terpadu Satu Pintu, diartikan, pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.


Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyediaan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan memperhatikan: (a) perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan, (b) penyelenggara berkecakapan menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat, (c) tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara, (d) informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat, dan (e) penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service/SMS), website, pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

f. Mendesain Partisipasi Masyarakat tentang Pelayanan Publik seperti Citizen Charter (CC) di Jawa Timur. Sebagai Contoh Citizen’s Charter Perizinan atau Akte Kelahiran, dimuat dalam Kontrak Kesepakatan bersama antara Pemberi layanan dan Pengguna layanan hal-hal sebagai berikut:

1. Visi pelayanan adalah terwujudnya pelayanan publik yang profesional dengan menghargai hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan.

2. Jam pelayanan:
   Senin-Kamis : 08.00 - 13.30 WIB
   Jumat : 08.00 - 10.30 WIB
   Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB

3. Penyelesaian dan penerbitan akte kelahiran adalah 3 hari kerja, terhitung sejak diterimanya berkas persyaratan di kantor. Pihak pengguna layanan wajib memenuhi kelengkapan dokumen persyaratan pengurusan perizinan/akte kelahiran sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap keterlambatan penyelesaian perizinan/akte yang diakibatkan oleh penyedia layanan, maka pihak penyedia layanan memberikan ganti rugi sebesar biaya yang sudah disetorkan ke kas daerah.

4. Biaya pelayanan akte kelahiran adalah:
   (a) WNI
   Tidak terlambat : Rp. 7.500,-
   Terlambat : Rp. 15.000,-
   (b) WNA
   Tidak terlambat : Rp. 20.000,00-
   Terlambat : Rp. 35.000,00-

5. Saksi dalam pengurusan perizinan/akte kelahiran adalah
saksi pelapor yang disediakan sendiri oleh pihak pengguna layanan. Pihak penyedia layanan tidak akan menyediakan saksi untuk keperluan pengurusan akte kelahiran.

6. Standar sapaa petugas pelayanan kepada pengguna layanan adalah sebagai berikut: Selamat Pagi, Siang Bapak, Bpk/Ibu apa yang dapat kami Bantu?

7. Standar respon petugas pelayanan dalam menerima telpon dari pengguna layanan adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil /Dispendukcapil. Sapaan: Selamat pagi/Siang apa yang dapat kami bantu bapak/ibu?


9. Setiap kesalahan atau cacat pada produk pelayanan perizinan/akte kelahiran yang diakibatkan karena kesalahan teknis dari pihak penyedia layanan, maka pihak penyedia layanan wajib memperbaiki produk tersebut tanpa memungut biaya lagi.

10. Apabila pengguna layanan ingin memperoleh informasi atau mengajukan keluhan dapat menghubungi: Kantor/ alamat lengkap Nomor telepon kantor dan nama pejabat penyedia layanan.

11. Untuk memenuhi adanya kepastian pelayanan, maka perlu diangkat Pegawai luar biasa pencatat sipil, yang berwenang menandatangani perizinan/akte kelahiran, apabila kepala catatan sipil sedang tidak berada di tempat atau menjalankan tugas di luar kantor untuk waktu yang lama.


13. Kontrak Pelayanan (Citizen’s Charter) ini berlaku selama satu tahun dan setelah itu akan diperbaharui sesuai dengan perubahan atau dinamika pelayanan yang berkembang di masyarakat tidak menutup kemungkinan perubahan kontrak pelayanan dapat dilakukan setiap saat.


IV. Penutup (Kesimpulan dan Saran)

Kesimpulan

Pelayanan, namun Kantor Pelayanannya belum ada, atau dalam proses.

2. Dalam hal pelaksanaan dari pelayanan publik, yang banyak berpengaruh bila disimak dari beberapa jenis pelayanan yang ada, seperti tempat dan ruang kegiatan pelayanan yang umumnya masih menggunakan tempat yang terpisah dari satu unit kegiatan dengan kegiatan lainnya, sebagai contoh surat ijin trayek kendaraan, adminis-
trasinya di tempat UPT pelayanan satu atap, uji klinisnya di Dinas Perhubungan, begitu juga pada pelayanan kependudukan yang menerapkan KTP selesai di Dispendukcapil, rentang waktu dari surat pengantar RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan merupakan mata rantai birokrasi cukup panjang, sedangkan penerapan KTP di Kecamatan akan lebih efektif dan efisien. Sistem E-KTP mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan kewenangan dalam menandatangani surat perijinan, hampir semua ijin kewenangan-
ya berada pada Kepala (Kepala Badan, Kepala Dinas, Kepala Kantor), sehingga dijumpai penumpukan berkas menunggu penyelesaian tandatangan.

3. Pelayanan dasar pendidikan yang diterapkan di Kota Surabaya, dengan pendaftaran siswa menggunakan sistem one line melalui internet sebenarnya cukup bagus kedepan, (mencerdaskan kehidupan bangsa), namun masih menuai banyak hambatan di sebabkan pola pemahaman penggunaan seperangkat komputer oleh masyarakat, memerlukan sosialisasi cukup panjang. Terkendala dengan terbatasnya sarana/ prasarana yang dimiliki, sehingga banyak wali siswa menggunakan/memanaftakan warnet.

4. Pada Pelayanan dasar kesehatan, dari keempat daerah sampel hampir sama faktor-faktor yang menghambat terhadap pelayanan kesehatan, seperti kurangnya atau tidak tepatnya pendistribusian Paramedis (dokter, Perawat, Bidan) sepesialis yang ditempatkan di Puskesmas, bahkan ada dua Puskesmas ditangani oleh satu dokter, termasuk rasio jumlah penduduk dengan estimasi pasien pengguna dengan jumlah tempat tidur di Rumah Sakit maupun Puskesmas rawat inap belum tercukupi.

5. Pelayanan Satu Atap maupun Satu Pintu,
   a. Administrasi pembangunan yang dinilai lamban terutama proses pelaksanaan ijin, maupun penyeteran PBB di desa yang menjadi ultimatum pemberian DAI.
   b. Perawatan sarana/prasarana seperti toilet, tempat sampah dan pedagangan asongan masih dijumpai di Terminal bus, kurang memenuhi harapan pengguna layanan, disamping ijin trayek untuk sarana transpotasi yang sering berubah-ubah lin-nya, kemudian masih dijumpai para calo yang menganggu
para penumpang, penyediaan air bersih yang dikelola oleh PDAM, sebagian masyarakat ada yang mengeluh dalam hal kualitas air yang kadang-kadang keruh dan berbau, disamping sering terjadi kebobolan pipa yang penanganannya lamban.

c. Terdapatnya administrasi yang terhambat soal penanda tangan pejabat/ kewenangan masih sentralistik, kelambatan apabila berkas pengajuan kurang/tidak lengkap, diikarkan kurangnya informasi tentang besaran biaya.

Saran
Jangka panjang (5 Tahun ke depan 2011-2016)


2. Desain pembinaan, pengorganisasian dan penataan pelayanan publik. Untuk mewujudkan kelancaran pelayanan publik diperlukan pembinaan, dimaksudkan Pimpinan Lembaga (Gubernur, Bupati & Walikota). Dengan memperhatikan:
   a. Visi & Misi Pelayanan.
   b. Standar Pelayanan.
   c. Alur Pelayanan.
   d. Unit atau bagian pengaduan masyarakat

   a. Tahap Promosi (mengetahui konsep kontrak pelayanan serta harapan pengguna layanan).
   b. Tahap Formulasi (mengidentifikasi siapa pengguna layanan & mengetahui sebuah Organisasi/ Instansi Pelayanan).
   c. Tahap Implementasi (menyelesaikan pelayanan sesuai dengan kontrak pelayanan).
   d. Tahap Evaluasi (pengalaman dipetik dari Pelembagaan)
Kontrak Pelayanan

4. Desain pelayanan satu atap dan satu pintu disebabkan begitu banyaknya lingkup pelayanan publik yang ditangani Kab/Kota, bila keputusan pada kontrak pelayanan, harus memperhatikan 5 langkah:
   b. Penilaian potensipPelayanan publik pada SKPD (mengetahui prioritas obyek pelayanan yang akan dikerjasamakan).
   c. Penilaian Kesiapan SKPD dalam melaksanakan Kontak Pelayanan Publik.
   d. Persiapan Pelaksanaan Kontrak Pelayanan Publik (SKPD membentuk Panitia).
   e. Pengelolaan KPP (Penyerahan Surat Perintah Mulai Kerja kepada Pihak ketiga).

5. Desain bentuk pelayanan terpadu (satu atap/satu pintu). Yang nantinya dapat berbentuk Kantor, Dinas atau Badan. Dalam penyelenggaraannya Bupati/Walikota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi:
   a. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan.
   b. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi ketentuan.
   c. Kejelasan prosedur pelayanan.
   d. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama.
   e. Pembebasan biaya perizinan bagi UMKM.
   f. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitnya dengan penyelenggaraan pelayanan.

6. Desain partisipasi masyarakat, dalam melibatkan pada pelayanan publik, lebih efektif dan efisien menggunakan Citizen’s Charter(CC), dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
   a. Visi Pelayanan.
   b. Jam Pelayanan.
   c. Jangka waktu penyelesaian.
   d. Biaya pelayanan.
   e. Saksi pengurus.
   f. Standar petugas layanan.
   g. Batas waktu Kontrak Pelayanan (Citizen’s Charter).
   h. Forum Citizen’s Charter beranggotakan multi stakeholder.

Jangka Pendek (2 Tahun ke depan 2011-2013)


pelimpahan kewenangan Pendaftaran Bupati/Walikota atau Kepala Instansi kepada Administrators (yang diangkat) dalam Provider Pelayanan Perizinan Investasi dengan formulasi Paket sederhana

**DAFTAR PUSTAKA**


**Sekretariat KPP, 2010. Laporan Publik Hasil Kinerja KPP, Sek. KPP, Suranaya 2010.**


**Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik, Sinar Grafika, Jakarta 2010.**