

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 : amirlitbang@yahoo.com

ABSTRAK

Penyusunan grand design pelayanan publik, bertujuan untuk memberi arah dalam menyusun standar-standar pelayanan publik secara umum, dan menjadi pedoman dalam menyusun Road map pelayanan publik secara operasional, sehingga pelayanan publik dapat mengakomodasi kepentingan seluruh lapisan masyarakat, dalam memenuhi hak-hak dasar warga masyarakat. Grand design pada dasarnya merupakan pola pikir terintegrasi melalui pendekatan sistimatis sehingga dapat disimulasi dan diuji kebenarannya secara matematik-empirik dalam menyusun road map pelayanan publik secara operasional. Model pelaksanaan pelayanan dasar yang sedang dijalankan oleh SKPD, yakni bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan beserta leading sektornya baik sekolah swasta dan Negeri serta Lembaga Pendidikan lainnya, dengan model variatif yang disesuaikan dengan kultur dan karakteristik masing-masing daerah. Sedangkan model pelaksanaan pelayanan publik bidang kesehatan, dari keempat daerah sampel dijadikan prioritas daerah masing-masing, bahkan beberapa Puskesmas sudah banyak mendapat predikat ISO hingga sampai ke tingkat desa, lebih gencar lagi dengan desa siaga. Model Pelayanan Terpadu, bermula dari Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998, perihal Pelayanan Perizinan Satu Atap di Daerah. (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.

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

I. Pendahuluan.

Sebagai dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik di daerah, mengacu pada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah, yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2005, tentang Penetapan Peraturan Pemerintah, Pengganti Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005, tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah, menjadi Undang-undang, telah menetapkan 16 urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota, dalam kaitannya dengan fungsi-fungsi pelayanan.

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 kompleks dan terintegrasi berbagai sektor diantaranya pelayanan dasar kesehatan dan pendidikan maupun pelayanan terpadu satu atap, satu pintu yang menyangkut izin investasi di daerah.

Analisis Penyusunan *Grand Design* Pelayanan Publik tidak lain sebagai bahan masukan berupa rancangan

induk untuk kurun waktu tertentu yang berisikan langkah-langkah berupa desain umum penataan pelayanan publik dalam penguatan kelembagaan pelayanan satu atap, ruang lingkup, pembinaan, pengorganisasian, kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik serta peningkatan kualitas pelayanan publik, yang diisyaratkan pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur.

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, sebagai berikut:

- a. Kelompok Pelayanan Administrasi, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti : status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau

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 telpon, 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.

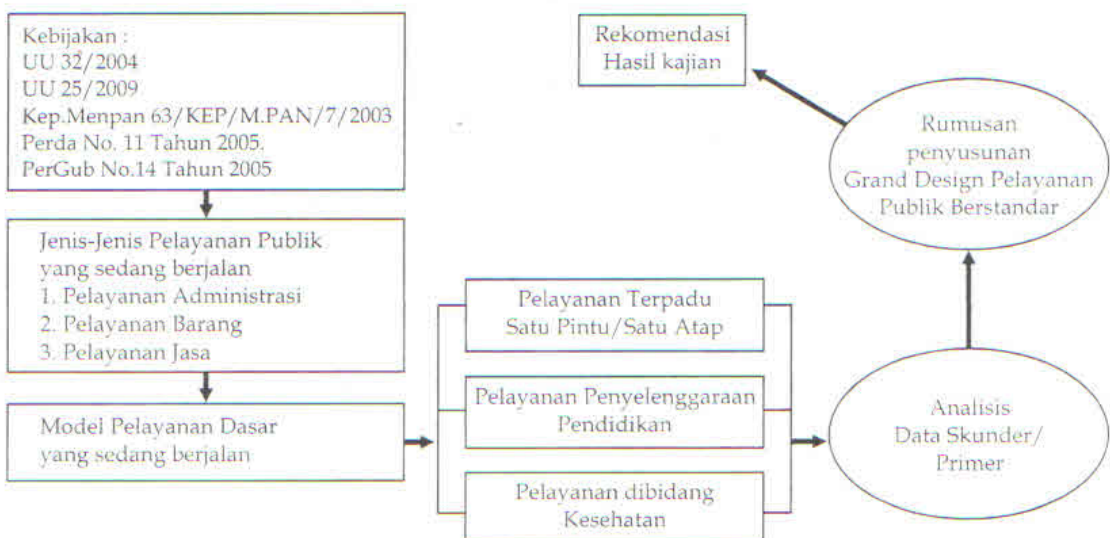
Sebagai wujud pelaksanaan Otonomi Daerah selama 10 tahun terakhir, berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, tentunya sudah sepatasnya memberikan pelayanan publik yang baik, cepat, tepat dengan biaya terjangkau. Namun masih terdapat

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 pintu, maupun sistem satu atap.
3. Beberapa model pelaksanaan pelayanan publik, yang sedang berjalan masih banyak menemui kendala/hambatan, terutama pada pelayanan dasar, seperti jasa transportasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan, pelayanan penyelenggaraan pendidikan, setiap penerimaan/ berakhirnya tahun ajaran baru masih banyak orang tua murid berkeluh-kesan kurang baik. Termasuk pelayanan dibidang kesehatan, para pasien masih banyak keluhan, terutama pasien rujukan.
4. Dari berbagai persoalan yang ditemukan didaerah 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 layanan 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 mewakili 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;
3. Analisis Komponensial (*componential analysis*). Mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengkontraskan antar elemen. Dilakukan melalui observasi dan wawancara terseleksi dengan pertanyaan yang mengkontraskan (*contras question*).
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 berstandara 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 :

- a. Mendesain ruang lingkup Pelayanan Publik yang ditangani oleh Kabupaten/ Kota di Jawa Timur, Dalam konsep manajemen pelayanan publik setidaknya mencakup lima dimensi, yaitu delegasi, pembiayaan, kinerja, informasi dan pengawasan (*World Bank Report, Public Services for the Poor, 2003, b.47.*). Dengan demikian ruang lingkup pelayanan publik mempunyai berbagai dimensi seperti : dimensi politik, demensi ekonomi, dimensi sosial, dan dimensi organisasi serta dimensi komunikasi. Maka lebih spesifik dapat dirumuskan sebagai berikut : (1). Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. (2). Ruang lingkup dimakud secara khusus meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi,

lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya

- b. Mendesain Pembinaan, Pengorganisasian dan Penataan Pelayanan Publik di Jawa Timur Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina, di maksudkan adalah Pimpinan Lembaga, untuk Provinsi adalah Gubernur dan Kabupaten adalah Bupati, dan Kota adalah Walikota. Tugasnya melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Serta wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada

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 diperlukan 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

kesalah pahaman 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 kebanyakan masih terbatas pada perusahaan swasta dalam bentuk survey pelanggan (*Coutomers survey*). Kontrak pelayanan mengharuskan dilakukannya survey pengguna layanan bagi organisasi publik

- c. Mendesain Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Jawa Timur.

Organisasi penyelenggara berkewajiban 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 pelebagaan kontrak pelayanan dan menilai manfaat pelebagaan kontrak pelayanan bagi perbaikan pelayanan

d. Mendesain PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Pembentukan kelembagaan layanan terpadu bermula dari Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998,

perihal Pelayanan Perizinan Satu Atap di Daerah. Instruksi tersebut ditujukan bagi segenap Gubernur serta Bupati/Walikota untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan mempercepat penyelesaian perizinan bagi penanaman modal di Daerah. Hal tersebut ditempuh dengan mengkoordinir satuan kerja yang membidangi untuk memberikan pelayanan secara terpadu dalam satu atap. Perizinan-perizinan dimaksudkan meliputi : Izin Lokasi, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, Izin Usaha Perdagangan, Izin Trayek, Izin Peruntukkan Penggunaan Tanah, Kartu Tanda Penduduk, dan Akte Catatan Sipil.

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

Diluncurkannya Permendagri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Pendirian Pelayanan Terpadu Satu Pintu, merupakan bagian penjabaran Inpres Nomor 3 tahun 2006. Dalam rangka kebijakan tersebut mengintruksi-kan kepada beberapa departemen maupun kementerian untuk secara umum melakukan penguatan kelembagaan dalam pelayanan investasi melalui sinkronisasi peraturan pusat dan peraturan daerah.

e. Mendesain Kerjasama antar Lembaga Pelayanan Publik di Jawa Timur.

Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan 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 berkewajiban 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
Jum'at : 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 sapaan 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 ?*
 8. Pengguna layanan dapat mengajukan keluhan keberatan atau protes apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap keluhan akan diperhatikan dengan sungguh-sungguh oleh penyedia layanan.
 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 memperbaharui produk tersebut tanpa memungut biaya lagi.
 10. Apabila pengguna layanan ingin memperoleh informasi atau mengajukan keluhan dapat menghubungi : Kantor/ alamat lengkap Nomor telpon 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.
 12. Pengawasan pelaksanaan Kontrak Pelayanan ini disediakan kepada masyarakat.
 - 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.
 14. Setiap Kontrak Pelayanan, di rumuskan oleh Forum *Citizens Charter* yang beranggotakan multistakeholders yang terdiri dari Aparat birokrasi, masyarakat pengguna layanan, LSM, Media massa, kalangan akademis, anggota legislatif dan tokoh masyarakat.
- #### IV. Penutup (Kesimpulan dan Saran)
- ##### Kesimpulan
1. Dalam hal perencanaan pada pelayanan publik, hampir keempat daerah menyusun dan merumuskan perencanaan pelayanan yang mengacu pada kebijakan yang ada seperti tertuang pada Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur yang di sesuaikan dengan karakteristik daerah masing-masing. Namun dalam merumuskan perencanaan dalam suatu standar pelayanan ada perbedaan antara satu daerah dengan daerah lainnya. Juga masih terdapat adanya Perbup. Pembentukan Kantor

- 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, administrasinya di tempat UPT pelayanan satu atap, uji kirnya 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 kewenangannya 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/memanfaatkan 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 penyeteroran PBB di desa yang menjadi ultimatum pemberian DAU.
 - 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 transpotrasi yang sering berubah-ubah lin-nya, kemudian masih dijumpai para calo yang mengganggu

- 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 kebocoran pipa yang penanganannya lamban
- c. Terdapatnya administrasi yang terhambat soal penanda tangan pejabat/ kewenangan masih sentralistik, kelambatan apabila berkas pengajuan kurang/tidak lengkap, dikarenakan kurangnya informasi tentang besaran biaya.
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
 3. Desain organisasi pelayanan publik dalam bentuk kerjasama untuk meningkatkan pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara yang lebih sederhana, kreativitas Pemerintah daerah mencari sumber pembiayaan selain dari PAD (Pembentukan kerjasama Pemda dengan pihak ke tiga atau kontra pelayanan publik). Pelaksanaan Kontrak Pelayanan Publik didukung Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2007 tentang Tata cara pelaksanaan kerjasama daerah. Maka perlu adanya Kelembagaan Kontrak Pelayanan, dengan memperhatikan Tahap-tahap Pelembagaan Kontrak Pelayanan sebagai berikut:

Saran

Jangka panjang (5 Tahun ke depan 2011-2016)

1. Desain ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi pelayanan publik barang dan Jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup dimaksud secara khusus meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan & usaha, tempat tinggal, komunikasi & informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan. Perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (diatur dalam satu perangkat lunak berupa Kebijakan Bupati/Walikota dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang ada). Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dimasa akan datang adalah dengan pelembagaan kontrak pelayanan (*Service Charter*)
- 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 (menyelenggarakan 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 :
 - a. Penjejukan pelayanan di seluruh SKPD, Pemda beserta jajarannya, melakukan tinjauan Umum terhadap kesenjangan pelayanan publik.
 - b. Penilaian potensipelayanan 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 ke tiga).
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 kaitanya 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 pengurusan.
 - 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)

1. Setiap Institusi Pelayanan Publik wajib mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPP, SOP, SPU) dan ditingkatkan Pelayanannya berbasis *Citizen's Charter*.
2. Melaksanakan Inmedagri Nomor 25 Tahun 1998 Perihal Pelayanan Perizinan Satu Atap yang berpedoman pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Pendirian Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang dinilai lebih efektif dan efisien
3. Mewujudkan Implementasi Inpres Nomor 3 Tahun 2006, tentang Penguatan Kelembagaan dalam Pelayanan Investasi melalui Sinkronisasi Peraturan/Regulasi Pusat dan Peraturan Daerah dengan membentuk Lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu atau apapun namanya dalam bentuk Kantor, UPT, Dinas, atau Badan, dengan

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

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 dan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

Lembaga Administrasi Negara, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta , Yayasan Penerbit Administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Nurmandi, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, PT. Sinergi Visi Utama, 2010.

LAN RI.2003. *Pedoman Standar Pelayanan Publik*. Jakarta, LAN RI

Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, 2009. *Buku Himpunan Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Jawa Timur*, Sekretariat Pemprov jatim 2009.

Saefullah Djadja.H.A. 2007, *Semberbak Senjakala*. Bandung, Yayasan Bina Profesi Mandiri.

Badan Pusat Statistik, 2010. *Statistik Daerah Kota Surabaya*. BPS Kota Surabaya 2010.

Syarifudin Hidayat, 2008, *Perumusan Kebijakan Penetapan Indeks Pelayanan Publik bagi Kecamatan, PKP2A I -LAN, 2008*.

Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri. *Seri Manajemen Kontrak Pelayanan Publik bagi Pemerintah Daerah*, Januari 2009.

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

Markum S. Sulistyorini dan Djoko S. Wahyudi, 1999. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi pertama AIMI (Asosiasi Institut Manajemen Indonesia), Jakarta.

Trilestari, Wirjatmi Endang, 2004. *Keikutsertaan Masyarakat dalam membangun Kualitas Pelayanan Publik*. Jurna Ilmu Administrasi. Bandung STIA LAN RI (Vol 1 No.1).

Jasfar, Farida.2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta. Ghalia Indonesia.

Winardi, 2000. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta, Rineka Cipta.

Oetomo, Andi. 2005, *Pengembangan Indikator dan Standar Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kota*.

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

Undang-undang RI Nomor 37 Tahun 2008, *Tentang Ombudsman Republik Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta 2010.

UPTSA, 2009. *Buku Panduan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya*, 2009.