

Profesionalisme Birokrasi Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah

Lokakarya Dinas Perijinan Bantul
19 November 2014

Wahyudi Kumorotomo, PhD

www.kumoro.staff.ugm.ac.id

kumoro@ugm.ac.id

Magister Administrasi Publik
Universitas Gadjah Mada



Pokok Bahasan

1. Lingkup Pelayanan Publik
2. Masalah & tantangan pokok pelayanan publik di Indonesia
3. Profesionalisme dan reformasi birokrasi: Semangat UU No.5/2014
4. Menggerakkan efisiensi, objektivitas & transparansi pelayanan: Dukungan *E-governance*.

Jenis-jenis Pelayanan Publik (Denhardt, 2007; Effendi, 2010)

Pelayanan Sosial Dasar

- Pendidikan
- Kesehatan
- Jaminan sosial

Pelayanan Administrasi

- Perijinan
- Lisensi
- Akta

Pelayanan Pendukung Produktivitas

- Distribusi & alokasi: transportasi publik
- Telekomunikasi
- Perpustakaan umum.

Tujuan Sistem Pelayanan Terpadu (ps. 12 PP 96/2012)

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kpd masyarakat
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
3. Memperpendek proses pelayanan
4. Mewujudkan proses pelayanan yg cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau
5. Memberikan akses yg lebih luas kpd masyarakat utk memperoleh pelayanan.

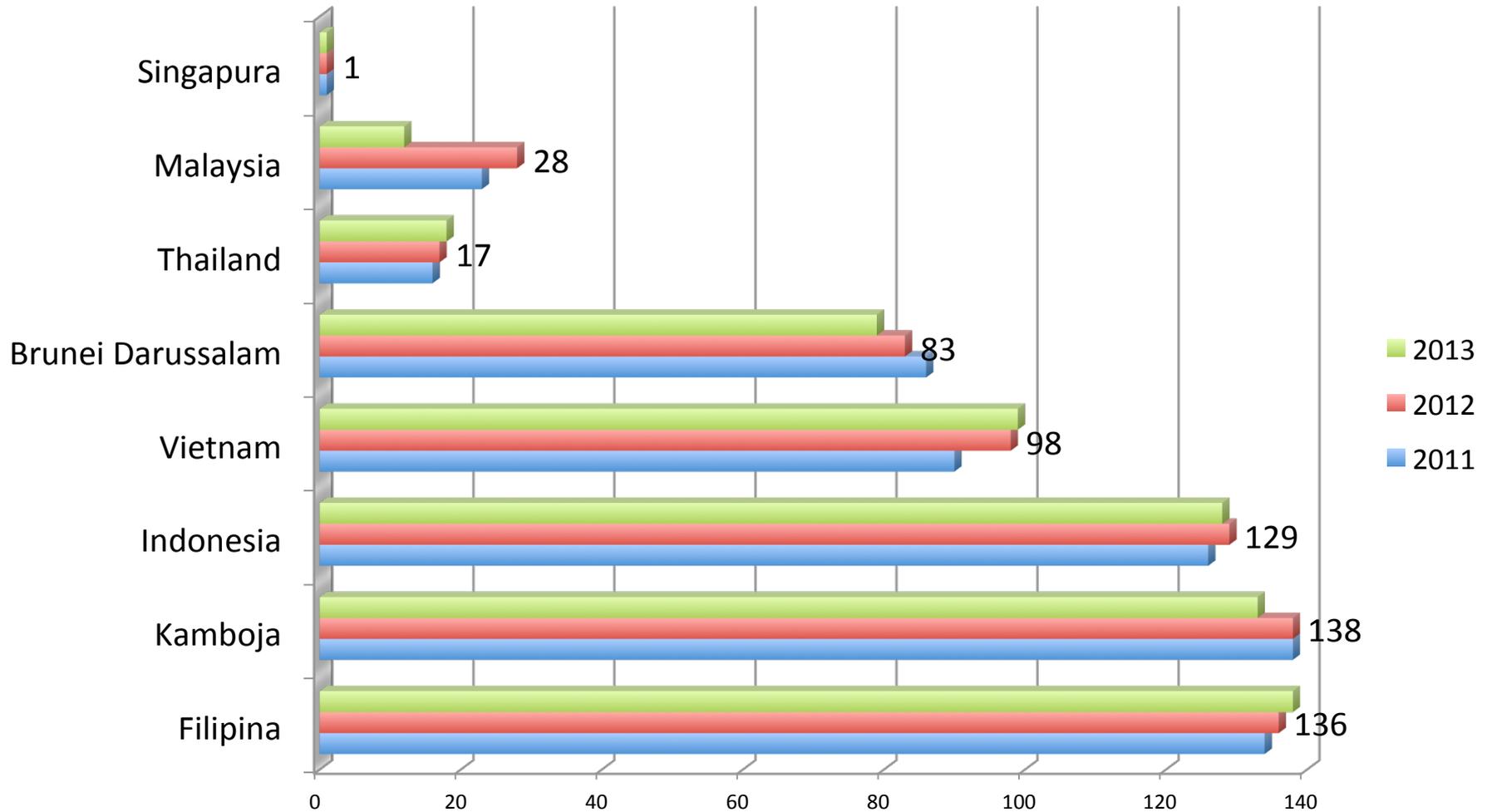
Standar Pelayanan (ps. 25)

Dasar Kesepakatan dlm Maklumat Pelayanan

(Citizen Charter)

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya / Tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan kepastian pelayanan.

Ranking Kemudahan untuk Menjalankan Usaha

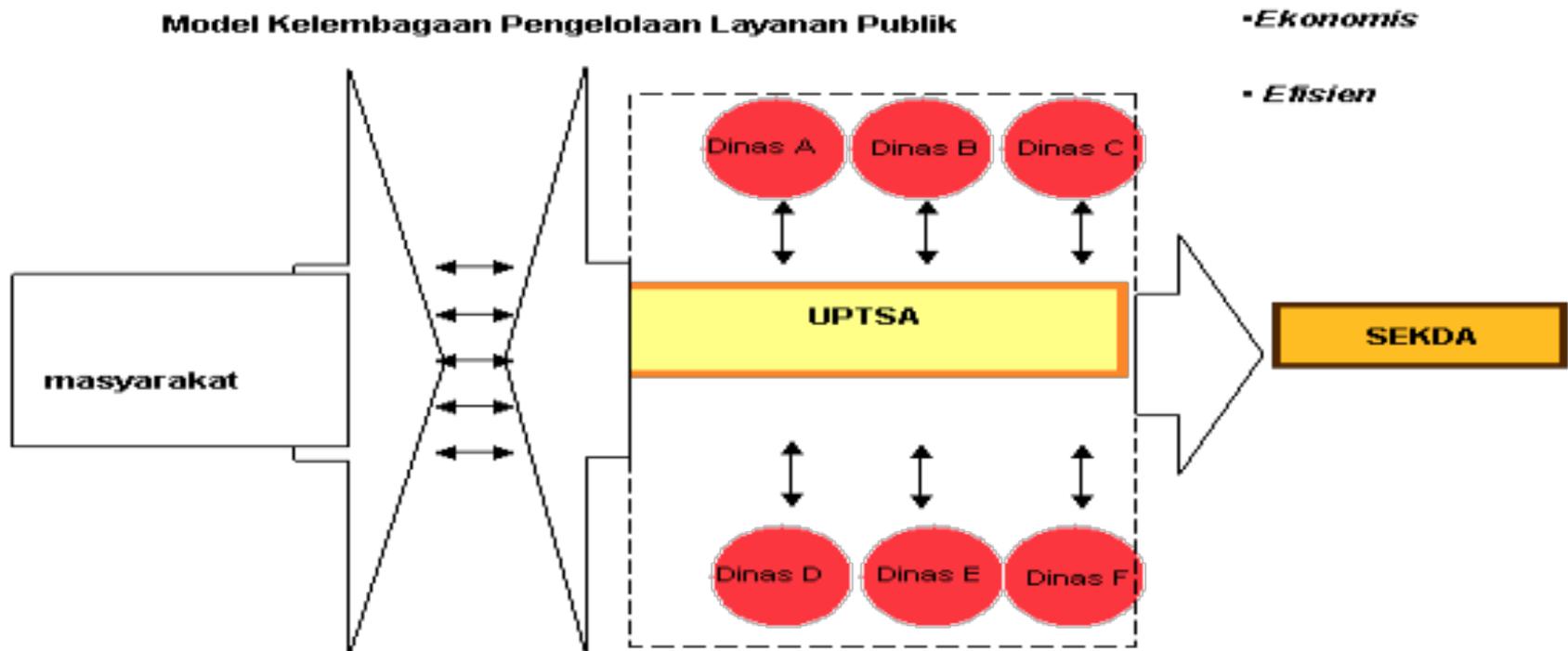


Peringkat “Doing Business” Indonesia *)

Topics	2014 Rank	2013 Rank	Change in Rank
Starting a business	158	166	 +8
Dealing with construction permits	150	75	 -75
Getting electricity	101	147	 +36
Registering property	112	98	 -14
Getting credit	67	129	 +62
Protecting investors	43	49	 +6
Paying taxes	158	131	 -27
Trading across borders	61	37	 -24
Enforcing contracts	171	144	 -27
Resolving insolvency	71	148	 +77

*) Peringkat dari 185 negara. Sumber: www.doingbusiness.org

Model Kelembagaan Pengelolaan Layanan Publik (Permendagri No.24 tahun 2006)



Terobosan UU No.5/2014 ttg ASN

1. Pemisahan yg jelas pegawai “honorar” (skrg PPPK) dg PNS. PPPK tdk otomatis menjadi PNS; bagi PNS berlaku evaluasi sistematis.
2. Pengembangan karir lebih jelas. Tiga kategori: JPT, jabatan fungsional, jabatan administrasi; Karir tidak tergantung pangkat & jabatan, tetapi kemampuan, kompetensi & kinerja
3. Kelembagaan manajemen SDM: Kemenpan & RB, Kemdagri, LAN, BKN. KASN sbg “*Civil Service Commission*” tingkat nasional.
4. PNS adalah profesi. Semestinya tidak ada lagi intervensi politik dalam rekrutmen dan promosi PNS (?)
5. Efektivitas tergantung pelaksanaannya. Agenda: pembentukan KASN (6 bln), 17 PP (2 th).

Masalah Umum Kepegawaian Daerah

1. Spesialisasi jabatan kurang sesuai dengan beban kerja (Jmlh Jabatan Fungsional secara nasional hanya 72).
2. Persyaratan kompetensi masih terlalu umum, kurang menekankan pada profesionalisme (ijazah terakhir, pelatihan penjenjangan, masa kerja).
3. Penilaian kinerja individual kurang sistematis (TKD / TPP, apakah sudah mengarah kepada kinerja individu?)
4. Beban kerja tidak terbagi secara merata dengan spesialisasi yang jelas.
5. Proses kerja kurang mengutamakan perangkat teknologi dan efisiensi.

Kesimpulan Umum ttg Pelayanan Perijinan

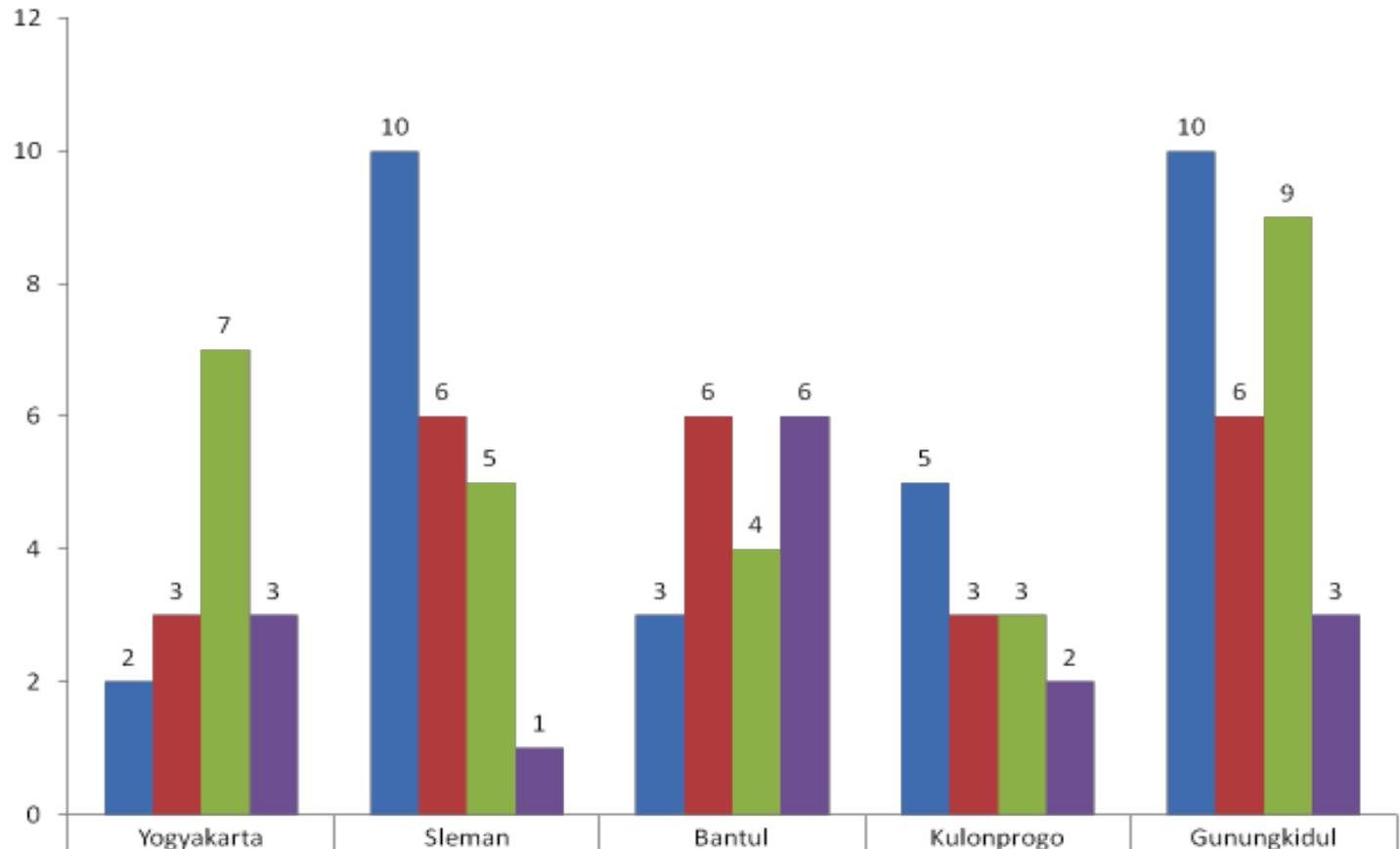
1. Tujuan yang bertentangan (*conflicting objectives*). Perijinan harus diefisienkan dan dipermudah untuk menarik investor, bgm dg target penerimaan retribusi?
2. Sebagian besar perumus kebijakan lebih mementingkan hal-hal yang bersifat *tangibles* dan prosedur formal. Perlu perhatian pada pola pikir, orientasi kepada pengguna jasa dan perilaku petugas.
3. Komitmen pimpinan (di tingkat kecamatan maupun di tingkat kabupaten) sangat menentukan dalam peningkatan kualitas layanan perijinan. Tampak dari variabel kompetensi, responsivitas, dan perhatian terhadap pengguna layanan.

Kesimpulan Umum... (lanjutan)

4. Daerah yang tidak tergantung layanan perijinan dan memiliki sektor andalan yang potensial cenderung kurang memperhatikan perbaikan layanan. Ini terlihat dari variabel *security, reliability, dan understanding the customer*.
5. Kecamatan dan kelurahan/desa sudah mulai dilibatkan dalam pelaksanaan layanan perijinan, tetapi sebagian besar belum diberi kewenangan aktif dalam penyelenggaraan. Urusan kecamatan dan kelurahan/desa terbatas pada jalur permohonan dan verifikasi teknis.
6. Sebagian besar perangkat provider melihat bahwa peran mediator (calo) dalam pelayanan dan gratifikasi kepada petugas pelayanan adalah sesuatu yang biasa atau tidak terhindari. Evaluasi secara sistematis terhadap biaya yang ditanggung oleh pengguna jasa terhadap pelayanan perijinan masih jarang dilakukan.

Responsivitas Layanan

Tindakan yang diambil jika ada dokumen milik pengguna jasa yang hilang?



■ Minta Maaf	2	10	3	5	10
■ Mengganti Biaya peng	3	6	6	3	6
■ Membebaskan dari sem	7	5	4	3	9
■ lainnya	3	1	6	2	3

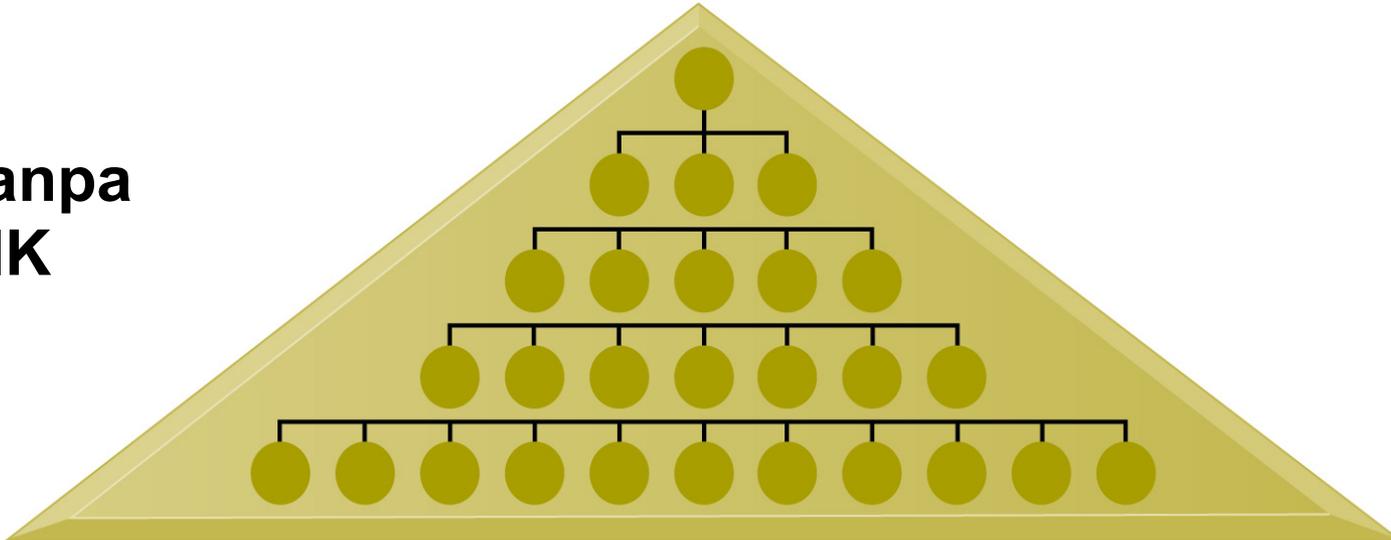
Tantangan Reformasi Perijinan

1. Pemkab Bantul sudah punya Perda Transparansi dan Partisipasi (Perda No.7/2005). Tindak-lanjut dalam pelayanan perijinan perlu dimantapkan melalui profesionalisme.
2. Dinas Perijinan Kab Bantul beroperasi th 2008 (Perda 16/2007, Perbub 84/2007). Apakah pernah dibuat peta-jalan reformasi sejak itu?
3. Perijinan: 122 jenis. Apa yg dapat dilakukan utk pelayanan yg profesional? Bgm pelaksanaannya?
4. Integritas dalam pelayanan publik perlu terus dijaga. Bagaimana memastikan agar “Maklumat Pelayanan” (*Citizen Charter*) menjadi acuan bagi setiap pegawai.
5. Tantangan penerapan E-Gov: memadukan data *off-line*, publikasi *on-line*, dan layanan *front-line*.

Mengapa Harus TIK, E-Gov?

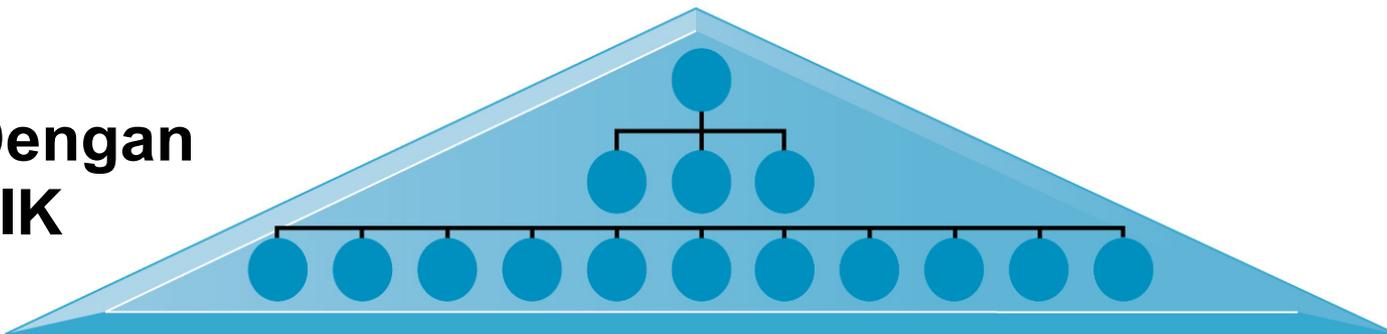
→ Pemendekan hierarkhi, efisiensi struktur

**Tanpa
TIK**



A traditional hierarchical organization with many levels of management

**Dengan
TIK**



An organization that has been "flattened" by removing layers of management

Perubahan Pola Pikir (Mindset) Dengan TIK

1. Data yang bergerak, bukan orang.
2. Database dan Jaringan (*wireless*): data terkini bisa diakses dari mana saja.
3. Personel/Staff yang “pintar” karena dibekali kemampuan akses ke sistem/data melalui PC/Laptop/Tablets/Smart-phones.
4. Kesiapan birokrasi dengan “virtual data” (tantangan digital, *cloud computing*, *real-time access*).
5. Keamanan tetap penting, tetapi tidak harus mengorbankan efisiensi.

TIK Sebagai Pemicu

- TIK bisa digunakan secara menyeluruh di organisasi baik dalam level operasional, dukungan pembuatan keputusan, dan level strategis
- TIK dilihat sebagai peluang untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik
- Birokrasi (SOP dll) mengikuti TIK.

Dengan E-Gov, Anda Mustahil Berkelit

- Nama : Widiari Haryanto | 26 Agustus 2014, 10:13:56
- Subjek : Pelayanan yang tidak ramah
- Isi Pengaduan : Pagi ini, 26 Agustus 2014 , saya menghubungi Dinas Perizinan (Bantul, red.) untuk menanyakan perihal IMB, di info kan bahwa Izin sedang dalam kajian, tapi kemudian dari pihak Customer Service dengan sedikit kasar mengatakan bahwa "kalau mau cepat, ya kami kembalikan" ... elha dalah... saya hanya bertanya, tapi di jawab dengan ketus.. ada apa? Apakah kalau dikembalikan menjadi lebih cepat?.. bukankah hanya ada satu pintu untuk mengurus perizinan ... mohon koreksi untuk CS yang bertugas pada pagi ini.
Email : wideyari@yahoo.com
- Jawaban :
- Kepada Sdr. Widiari Haryanto
- Terima kasih atas masukan/informasinya dan mohon maaf atas kekurangnyamanan pelayanan kami. Insya Allah kami tindaklanjuti dengan pembinaan internal
- Oleh : admin | 27 Agustus 2014, 11:40:10

Strategi Profesionalisme Pelayanan Publik

1. Analisis ttg kinerja satuan dan individual dg indikator kemampuan yg objektif
2. Kaitkan setiap pekerjaan dengan visi besar otonomi daerah; peningkatan ekonomi & kemakmuran rakyat di daerah, pelayanan publik yg efisien, responsif, akuntabel
3. Kembangkan sistem insentif berdasarkan kinerja, bukan semata-mata pada jabatan struktural
4. Lakukan survai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin (1 tahun sekali?); jadikan masukan bagi setiap unit pelayanan.

- Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah indikator utama keberhasilan daerah.
- Semua unsur kualitas pelayanan publik (efisiensi, efektivitas, responsivitas, transparansi, akuntabilitas) sangat ditentukan oleh komitmen segenap perumus kebijakan (legislatif, eksekutif, LOD, LSM, masyarakat pengguna).

TERIMA KASIH