



UNIVERSITAS INDONESIA

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN
DI KOTA KOTAMOBAGU**

TESIS

**MULIADI MOKODOMPIT
NPM : 0806482352**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
DEPOK
JUNI 2011**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN
DI KOTA KOTAMOBAGU**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains

**MULIADI MOKODOMPIT
NPM : 0806482352**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
KEKHUSUSAN PEMBANGUNAN SOSIAL DAN OTONOMI LOKAL
DEPOK
JUNI 2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muliadi Mokodompit

NPM : 0806482352

Tanda Tangan



Tanggal : 28 Juni 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : **Muliadi Mokodompit**
NPM : 0806482352
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul Tesis : Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran
Di Kota Kotamobagu

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Agung Pramono PW, MA


(.....) 10/07-2011

Penguji Ahli : Dra. Ety Rahayu, M.Si


(.....)

Ketua Sidang : Fentiny Nugroho, MA, Ph.D


(.....)

Sekretaris Sidang : Dra. Fitriyah, M.Si


(.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 28 Juni 2011

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita haturkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karuniaNya penyusunan tesis ini yang berjudul, "Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kota Kotamobagu", dapat selesai dengan baik.

Substansi tesis ini merupakan deskripsi tentang pemekaran daerah yang marak terjadi di Indonesia pasca reformasi, yang semua tujuan dari tuntutan pemekaran itu adalah untuk mensejahterakan masyarakat. Acuan penulisan tesis ini adalah temuan lapangan yang diinterpretasikan dengan berbagai konsep yang diperoleh selama perkuliahan di Program Magister Pembangunan Sosial Dan Otonomi Lokal.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan karena bantuan dari berbagai kalangan, khususnya dosen pembimbing. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Bapak Drs.Agung Pramono PW, MA, yang telah dengan sabar membantu dan mengarahkan saya selama proses penyusunan tesis ini berlangsung. Tidak lupa saya juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra.Fentiny Nugroho, MA, PhD, selaku ketua program yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan di Program Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial.
2. Bapak Drs.Hi.Djelantik Mokodompit, selaku Walikota Kotamobagu yang telah memberikan bantuan, kesempatan dan bimbingan sehingga memungkinkan saya untuk mengikuti pendidikan program Pascasarjana di Universitas Indonesia..
3. Para Dosen yang telah memberikan pemahaman mendasar tentang konsep-konsep pembangunan sosial
4. Ibu Dra.Fitriyah, M.Si, selaku sekretaris program Pascasarjana Kessos UI, dan seluruh staf
5. Kepala KPTSP Kota Kotamobagu, Bapak Drs.Hi.Ruslani Mokodompit, dan seluruh jajaran KPTSP Kota Kotamobagu yang banyak membantu memberikan data mengenai penelitian ini
6. Untuk kedua orang tuaku yang tercinta yang dengan segala usaha dan doa selalu mengharapkan keberhasilanku, bapak (Almarhum) dan ibu serta kakak-adikku yang juga memberikan banyak bantuan baik moril maupun materil.

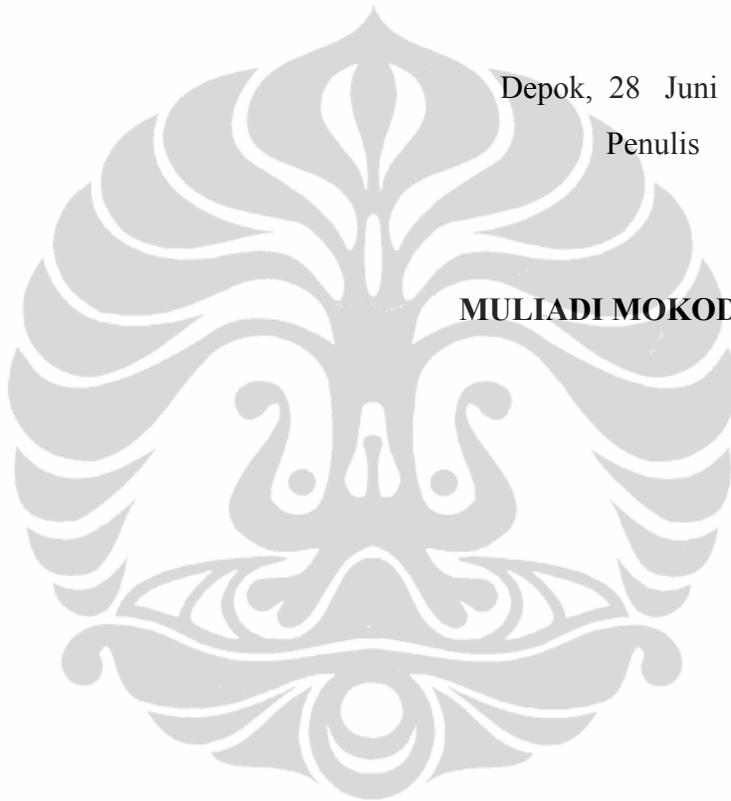
7. Istri dan anak-anak saya tercinta yang telah dengan sabar dan setia memberikan dorongan psikologis dan menambah semangat untuk menyelesaikan studi ini.
8. Seluruh pengurus HIMPIKS UI, dan rekan-rekan seperjuangan di Program Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial UI.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati saya menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih belum sempurna. Karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan untuk kesempurnaan tesis ini. Akhirnya saya berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Depok, 28 Juni 2011

Penulis

MULIADI MOKODOMPIT



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Muliadi Mokodompit**
NPM : 0806482352
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Departemen : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive-Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

”Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kota Kotamobagu”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 28 Juni 2011

Yang Menyatakan

(Muliadi Mokodompit)

ABSTRAK

Nama : Muliadi Mokodompit
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul : Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kota Kotamobagu

Tesis ini membahas pelayanan publik di Kota Kotamobagu yang sebelum di mekarkan, adalah sebuah Kecamatan yang juga merupakan Ibu Kota dari Kabupaten Bolaang Mongondow. Dalam penelitian ini dibahas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, dimana dengan pemekaran daerah pelayanan semakin baik, yang berimbas pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kinerja pelayanan dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan waktu, kemudahan, akurasi dan biaya, sedangkan faktor yang mempengaruhi adalah; Struktur Organisasi, Kemampuan aparat dan Sistem Pelayanan. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan metode deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu pasca pemekaran menunjukkan perbaikan yang signifikan, sehingga memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraanya.

Kata kunci:

Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat



ABSTRACT

Name : Muliadi Mokodompit
Study Program: Social Welfare Science
Title : Performance of Public Service Post-Redistricting In The City
Kotamobagu

This thesis discusses public service in the City Kotamobagu that before the Unpack, is a district which is also the capital of Bolaang Mongondow. In the study discussed in the Office of Public Service Performance Integrated Services One Stop (KPTSP) Kotamobagu City, where the expansion of service area the better, which impact on improving people's welfare. Service performance in this study are related to time, convenience, accuracy and cost, while the factors that influence is; Organizational Structure, Ability apparatus and Service System. This research is descriptive method of research with qualitative approach. These results indicate that the quality of Public Service at City Kotamobagu post-expansion showed a significant improvement, thus providing more convenience for the community in improving welfare.

Key words:

Public Service and Public Welfare



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.5. Metode Penelitian.....	14
1.5.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
1.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	16
1.5.3. Teknik Pemilihan Informan.....	17
1.5.3. Teknik Analisa Data.....	19
1.6. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	22
II.1. Pembangunan Sosial Dan Kesejahteraan Sosial	22
II.1.1. Pembangunan Sosial.....	22
II.1.2. Kesejahteraan Sosial.....	24
II.2. Pemekaran Daerah Untuk Kesejahteraan Masyarakat.....	25
II.3. Pelayanan Publik Dalam Kerangka Pembangunan Sosial	29
II.3.1. Pelayanan Publik	29
II.3.2. Pelayanan Publik Dan Kebijakan Sosial	35
II.3.3. Kinerja Pelayanan Publik	42
II.3.4. Kualitas Pelayanan Publik	46
II.4. Indikator Kinerja Pelayanan Publik.....	51
IV.1.1. Ketepatan Waktu.....	51
IV.1.2. Kualitas Pelayanan.....	52
IV.1.3. Akurasi Pelayanan.....	54
IV.1.4. Biaya Pelayanan.....	55
II.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik.....	56
II.4.1. Struktur Organisasi.....	56
II.4.2. Kemampuan Aparat.....	58
II.4.3. Sistem Pelayanan.....	59

BAB III. GAMBARAN UMUM	62
III.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	62
III.1.1. Kondisi Geografis	62
III.1.2. Kondisi Demografi	64
III.1.3. Perekonomian Daerah	65
III.1.4. Sosial Budaya	66
III.1.5. Pendidikan	68
III.1.6. Kesehatan	69
III.1.7. Mata Pencharian Penduduk	70
III.2. Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu.....	71
BAB IV: TEMUAN LAPANGAN	77
IV.1. Indikator Kinerja Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu.....	78
IV.1.1. Ketepatan Waktu.....	78
IV.1.2. Kualitas Pelayanan.....	83
IV.1.3. Akurasi Pelayanan.....	86
IV.1.4. Biaya Pelayanan.....	87
IV.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik Di KPTSP Kota Kotamobagu.....	94
IV.2.1. Struktur Organisasi.....	94
IV.2.2. Kemampuan Aparat.....	98
IV.2.3. Sistem Pelayanan.....	104
BAB V: PEMBAHASAN	108
V.1. Kinerja Pelayanan Publik Di KPTSP Kota Kotamobagu	114
V.1.1. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Ketepatan Waktu.....	114
V.1.2. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Kualitas Pelayanan....	116
V.1.3. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Akurasi Pelayanan....	118
V.1.4. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Biaya Pelayanan.....	118
V.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu.....	119
V.2.1. Struktur Organisasi.....	119
V.2.2. Kemampuan Aparat.....	120
V.2.3. Sistem Pelayanan.....	122
V.3. Kinerja Pelayanan Publik Pasca pemekaran Di Kota Kotamobagu.....	123
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN	127
VI.1. Kesimpulan.....	127
VI.2. Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	131

DAFTAR TABEL

Tabel: 1.1.....	4
Hasil Evaluasi Perdana Daerah Otonom Tingkat Provinsi Hasil Pemekaran 2011	
Tabel: 1.2	5
Peringkat 10 Besar Hasil Evaluasi Kabupaten Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP)	
Tabel: 1.3.	6
Peringkat 10 Besar Hasil Evaluasi Kota Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP)	
Tabel: 1.4.	7
Peringkat Hasil Evaluasi Kabupaten Dan Kota Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP) Di Propinsi Sulawesi Utara	
Tabel: 1.5.	9
Kondisi Geografis dan Demografis Wilayah Bolaang Mongondow Bersatu	
Tabel: 1.6.	10
Kondisi Pemerintahan Kota Kotamobagu Pasca Pemekaran	
Tabel: 1.7.	18
Penetapan Informan Berdasarkan Informasi Yang Di Butuhkan	
Tabel: 2.	45
Matrik Penilaian Pelayanan	
Tabel: 3.1	60
Jumlah Penduduk Kota Kotamobagu Menurut Umur dan Jenis Kelamin	
Tabel: 3.2	63
Perbandingan Suku/Etnis di Kota Kotamobagu	
Tabel: 3.3	63
Perbandingan Agama dan Rumah Ibadah di Kota Kotamobagu	
Tabel: 3.4	64
Jumlah Murid, Guru dan Sarana Pendidikan di Kota Kotamobagu	
Tabel: 3.5	65
Sarana Kesehatan di Kota Kotamobagu	
Tabel: 3.6	66
Mata Pencharian Penduduk Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.1	76
Waktu Penyelesaian Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.2	84
Besarnya Biaya Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.3	86

Ketidaksesuaian Biaya Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.4	90
Jenis Pelayanan dan Instansi Terkait Dengan KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.5	94
Tingkat Pendidikan Aparat di KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.6	98
Diklat Teknis dan Fungsional Yang Pernah diikuti Petugas KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 5.1.....	102
Penilaian Kualitas Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu	
Tabel: 5.2.....	119
Kesimpulan Penilaian Terhadap Beberapa Parameter Pelayanan di Kota Kotamobagu, Sebelum dan Sesudah di Mekarkan	

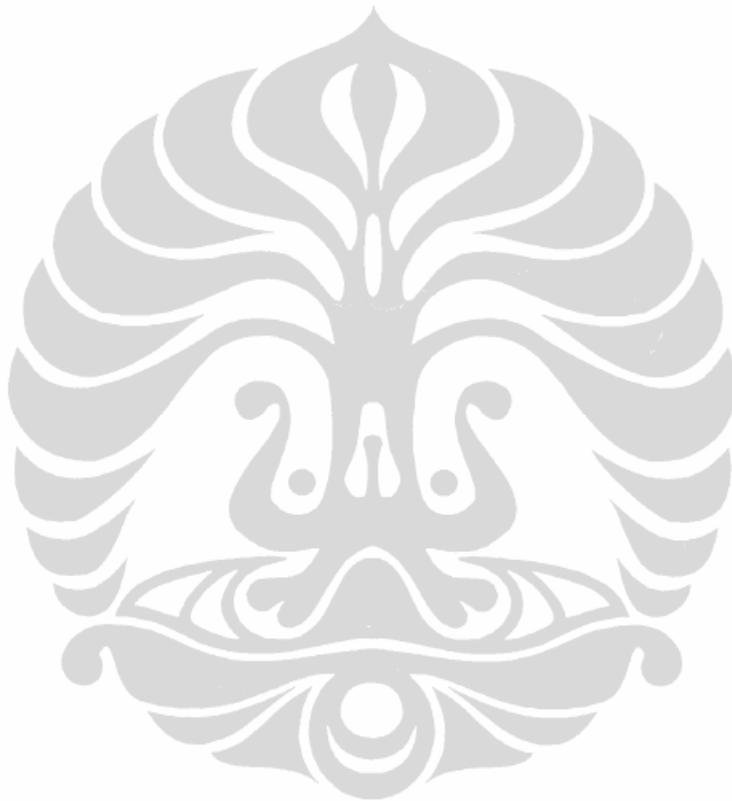


DAFTAR GAMBAR

Gambar: 2.1	35
Segitiga Keseimbangan Dalam Kualitas Pelayanan Publik	
Gambar: 2.2	38
Tahapan Pelaksanaan Kebijakan Publik	
Gambar: 2.3	50
Konsep Kepuasan Pelanggan	
Gambar: 2.4	61
Konsep Tentang Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	
Gambar: 3.1	62
Peta Kota Kotamobagu	
Gambar: 3.2	71
Bagan Alur Pelayanan KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.1	72
Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.2	73
Petugas KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.3	77
Mesin Ketik digunakan Sebagai Pelengkap di KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.4	92
Struktur Organisasi KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.5	99
Kondisi Ruang Tunggu KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar 5	120
Hubungan Pemekaran Daerah, Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I: Pedoman Wawancara
- Lampiran II: Ringkasan Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran III: Peta Kota Kotamobagu
- Lampiran IV: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kota Kotamobagu Di Propinsi Sulawesi Utara
- Lampiran V: Peraturan Daerah Kota Kotamobagu Nomor 06 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Luas wilayah negara Republik Indonesia yang melebihi luas benua Eropa menjadikan rentang kendali pemerintahan menjadi salah satu faktor penyebab minimnya pelayanan kepada masyarakat yang berujung pada tidak maksimalnya proses pembangunan kesejahteraan masyarakat. Memasuki orde Reformasi, tuntutan pemekaran daerah sebagai salah satu strategi dalam mempercepat proses pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat tidak dapat dibendung, yang akhirnya dalam kurun waktu yang relatif singkat dalam satu dekade terakhir ini tidak kurang dari tujuh provinsi baru, 164 kabupaten, dan 34 kota dibentuk sebagai daerah otonom baru. Dengan demikian total jumlah daerah otonom saat ini adalah 33 provinsi, 398 kabupaten, dan 93 kota. (Fauzi, Gamawan, Harian Indonesia Baru, 13 Nopember 2009)

Yang menjadi perhatian serius pemerintah saat ini adalah banyaknya daerah yang setelah dimekarkan justru tidak memberikan tingkat kesejahteraan kepada masyarakatnya, bahkan ada yang lebih buruk dibandingkan sebelum dimekarkan, seperti misalnya di Provinsi Papua dan Kalimantan Barat. Dalam beberapa kasus, fenomena pemekaran daerah cenderung bergeser menjadi alat berbagi kekuasaan untuk kepentingan politik, yang mana hal ini sangat bertolak-belakang dengan tujuan pemekaran daerah, yaitu untuk kesejahteraan masyarakat.

”Pemekaran wilayah merupakan kepentingan Nasional yang dimaksudkan untuk memberikan manfaat untuk berbagai kalangan, baik masyarakat dan pemerintahan, karena pemekaran wilayah akan membuat daerah tersebut, menjadi terbuka, jalur pengembangannya lebih luas, tersebar, dan produktif. Selain itu faktor yang mendesak dalam pemekaran wilayah suatu daerah ialah agar tidak terkonsentrasinya pembangunan dari berbagai sektor kehidupan di wilayah yang disinyalir berkompeten, dengan demikian kebutuhan pemekaran wilayah tersebut mendorong pemenuhannya dengan cara pemisahan dari induk pemerintahan, dengan tujuan utama mempercepat kesejahteraan rakyat”. (Syahreza, Faisal, Harian Pikiran Rakyat, 7 Nopember 2009)

Namun, pemekaran wilayah bukan sekedar rencana yang dengan cepat terasa perubahan kemajuannya. Bisa saja, pemekaran wilayah justru akan

menimbulkan salah satu kemunduran pembangunan karena rentan dan cenderung harus memulai dari titik awal segala kebutuhan suatu pembentukan pemerintahan. Hal ini terbukti dari kasus pemekaran wilayah yang terjadi di seluruh penjuru negeri ini. Karenanya, wajar jika pemimpin negara kita menghimbau agar pada tahun 2010 pemekaran wilayah dievaluasi, bila tidak, yang ada pemekaran wilayah justru akan menghasilkan masalah baru bagi daerah yang dimekarkan.

Dinamika masyarakat setelah berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, khusus terkait dengan pendirian provinsi dan kabupaten/kota baru adalah fenomena menarik untuk dikaji dan dicermati, khususnya dalam hubungannya dengan tingkat kesejahteraan masyarakat di wilayah pemekaran tersebut.

Pemekaran wilayah diawali dari Sumatera dengan Provinsi Bangka Belitung dan Kepulauan Riau, kemudian Jawa dengan Provinsi Banten, Sulawesi dengan Provinsi Sulawesi Barat dan Gorontalo, Maluku dengan Provinsi Maluku Utara, hingga ke Papua dengan Provinsi Papua Barat. Di Kalimantan sebenarnya pernah dideklarasikan oleh masyarakat rencana pembentukan provinsi baru, yaitu Provinsi Kotawaringin Raya (gabungan antara Kabupaten Kotawaringin Timur dan Kotawaringin Barat). Begitu juga dengan rencana pembentukan Provinsi Papua Tengah dan Papua Timur. Namun untuk tiga provinsi yang terakhir Kotawaringin Raya, Papua Tengah, dan Papua Timur baru sebatas wacana dan tidak terekspos secara luas, sebagaimana wilayah Bolaang Mongondow Bersatu yang ingin membentuk Provinsi Totabuan/Bolaang Mongondow Raya (gabungan Kabupaten Bolaang Mongondow Induk, Bolaang Mongondow Utara, Bolaang Mongondow Selatan, Bolaang Mongondow Timur, dan Kota Kotamobagu).

Berbagai alasan dikemukakan untuk menuntut pemekaran, di antaranya: (a) daerah merasa memiliki potensi yang memadai secara ekonomi untuk membangun daerahnya; (b) keinginan daerah untuk mengelola sendiri pembiayaan pembangunan daerahnya; (c) luas wilayah (geografis) daerah yang memungkinkan untuk dikelola secara mandiri serta (d) keinginan untuk memberikan pelayanan bagi kesejahteraan masyarakat.

Banyaknya tuntutan di atas membuat Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi atau Pemerintah Kabupaten induk sedikit pusing dalam memilah mana yang harus diperhatikan dan mana yang bisa ditunda, terutama dalam kaitan dengan tujuan utama pemekaran daerah, yaitu untuk mensejahterakan masyarakatnya. (Jurnal Otonomi, 2008)

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah, disebutkan bahwa pemekaran daerah berarti pemecahan wilayah daerah yang telah ada, dengan mempertimbangkan berbagai faktor di daerah. Pertimbangan faktor-faktor itu diantaranya adalah syarat teknis, yang meliputi: (1) kemampuan ekonomi, (2) potensi daerah, (3) sosial budaya, (4) sosial politik, (5) jumlah penduduk, (6) luas daerah, dan (7) pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah. Tentunya tuntutan masyarakat untuk membentuk daerah-daerah baru harus mengacu kepada pertimbangan atau kriteria di atas, dengan tujuan utamanya untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat. Bila tidak tepat pertimbangan yang diberikan untuk pemekaran daerah hanya akan memberikan makna yang “tidak penting” dan “tidak berarti” bagi masyarakat.

Lebih lanjut Nihin, (2000) sehubungan dengan pemekaran daerah, mengatakan bahwa:

Aspirasi memekarkan daerah itu atas dasar pertimbangan yang tepat, misalnya dengan pemekaran daerah pusat pemerintahan dan pelayanan semakin dekat dengan masyarakat, partisipasi masyarakat akan bertambah dan lebih intensif dalam kehidupan kemasyarakatan, pemerintahan dan pembangunan didaerahnya. Sedangkan bila timbulnya aspirasi itu lebih karena emosional, primordialisme dan semata-mata hanya ingin menjadi daerah otonom sendiri, tidak atas dasar persyaratan yang tepat, tidak memperhitungkan potensi sumberdaya yang ada, akan mempersulit kondisi masyarakat daerah tersebut, dan tidak akan menjamin pengembangan daerah ke arah yang lebih baik, bahkan melemahkan tingkat ketahanan wilayah karena akan mendatangkan berbagai beban dan persoalan “. (56)

Persoalannya adalah apakah tuntutan pemekaran daerah ini benar-benar kebutuhan daerah yang mendesak atau hanya keinginan segelintir kelompok elit lokal dengan motivasi menguasai sumberdaya daerah. Melihat luasnya wilayah

negara Indonesia nampaknya pemekaran daerah memang terkait erat dengan kebutuhan daerah yang mendesak tadi yaitu dengan indikator ingin lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempercepat proses pembangunan, dan melibatkan lebih banyak masyarakat kepada urusan-urusan untuk publik.

Hasil Evaluasi Daerah Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP) terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah di 205 daerah otonom baru medio 1999-2009 menggambarkan peta kapasitas kemampuan penyelenggaraan pemerintahan daerah otonom baru hasil pemekaran (DOHP) yang kurang menggembarakan. Evaluasi yang didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2010 tentang Pedoman Evaluasi Daerah Otonom Hasil Pemekaran, terdiri atas empat aspek, (1) aspek kesejahteraan masyarakat; (2) aspek *good governance*; (3) aspek pelayanan publik; dan (4) aspek daya saing daerah. (Tribun Manado, 8 April 2011)

Untuk daerah otonom tingkat provinsi, dari tujuh provinsi pemekaran yang dievaluasi seluruhnya menggambarkan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah kurang dari 60,00 persen dengan skor maksimal 100 persen. Dalam hal ini Provinsi Maluku Utara memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah tertinggi diantara tujuh provinsi pemekaran, yaitu sebesar 55,88 persen. Sedangkan Provinsi Papua Barat memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah terendah, yaitu sebesar 22,49 persen.

Tabel: 1.1.
Hasil Evaluasi Perdana Daerah Otonom Tingkat Provinsi
Hasil Pemekaran 2011

Peringkat	Provinsi	Kapasitas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
1	Maluku Utara	55,88 %
2	Gorontalo	51,31 %
3	Kepulauan Bangka Belitung	49,64 %
4	Sulawesi Barat	46,73 %
5	Kepulauan Riau	46,64 %
6	Banten	44,57 %
7	Papua Barat	24,99 %

Sumber: Tirbun Manado, 8 April 2011, diolah

Sedangkan untuk penilaian keseluruhan Propinsi baru dan lama, Sulawesi Utara menduduki peringkat pertama. Selain itu, evaluasi juga dilakukan terhadap kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah di tingkat kabupaten dan kota. Untuk daerah otonom tingkat kabupaten, dari 164 kabupaten pemekaran yang dievaluasi seluruhnya menggambarkan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah kurang dari 60,00 persen.

Berikut disajikan peringkat 10 besar hasil evaluasi kabupaten otonom hasil pemekaran, dimana tiga teratas adalah kabupaten-kabupaten otonom hasil pemekaran yang berada di Pulau Sumatera, dan Kabupaten Dharmasraya (Sumatera Barat) memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah tertinggi, yaitu sebesar 59,43 persen. Sebagai catatan, Kabupaten Dharmasraya baru resmi dibentuk pada tahun 2004, atau baru berusia 7 (tujuh) tahun berjalan, termuda diantara 10 kabupaten otonom penghuni peringkat 10 besar.

Tabel: 1.2.
Peringkat 10 Besar Hasil Evaluasi Kabupaten Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP)

Peringkat	Kabupaten	Provinsi	Thn Di Bentuk	Kapasitas Penyelenggaraan Pemerintahan
1	Dharmasraya	Sumatera Barat	2004	59,43 %
2	Bangka Tengah	Bangka Belitung	2003	59,18 %
3	Samosir	Sumatera Utara	2003	58,52 %
4	Boalemo	Gorontalo	2000	56,42 %
5	Serdang Bedagai	Sumatera Utara	2003	55,35 %
6	Bangka Selatan	Bangka Belitung	2003	55,20 %
7	Malinau	Kalimantan Timur	1999	54,68 %
8	Muaro Jambi	Jambi	1999	54,43 %
9	Bangka Barat	Bangka Belitung	2003	53,66 %
10	Sumbawa Barat	Nusa Tenggara Barat	2003	53,36 %

Sumber: Jurnal Nasional, 5 Mei 2011, diolah

Sedangkan untuk daerah otonom tingkat kota, kondisinya masih lebih baik, setidaknya dari 34 kota pemekaran yang dievaluasi terdapat dua kota yang

menggambarkan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah di atas 60,00 persen. Berikut disajikan peringkat 10 besar hasil evaluasi kota otonom hasil pemekaran, dimana Kota Banjarbaru (Kalimantan Selatan) yang resmi didirikan tahun 1999 memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah tertinggi, yaitu sebesar 64,61 persen. Disusul kemudian oleh Kota Cimahi (Jawa Barat) yang resmi didirikan tahun 2001 memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah sebesar 60,43 persen.

Tabel: 1.3.
Peringkat 10 Besar Hasil Evaluasi Kota Otonom
Hasil Pemekaran (EDOHP)

Peringkat	Kota	Provinsi	Tahun Di bentuk	Kapasitas Penyelenggaraan Pemerintahan
1	Banjarbaru	Kalimantan Selatan	1999	64,61 %
2	Cimahi	Jawa Barat	2001	60,43 %
3	Singkawang	Kalimantan Barat	2001	58,12 %
4	Tasikmalaya	Jawa Barat	2001	57,40 %
5	Palopo	Sulawesi Selatan	2002	57,20 %
6	Cilegon	Banten	2001	56,62 %
7	Banjar	Jawa Barat	2002	56,36 %
8	Batam	Kepulauan Riau	1999	55,77 %
9	Tanjungpinang	Kepulauan Riau	2001	55,36 %
10	Tomohon	Sulawesi Utara	2003	53,64 %

Sumber: Jurnal Nasional, 5 Mei 2011, diolah

Terdapat beberapa penyebab atas buruknya hasil evaluasi di atas, diantaranya adalah kualitas pelayanan publik yang rendah, SDM aparatur yang kurang berkualitas, dan pemimpin daerah yang kurang kreatif mengelola potensi daerah. Tidak kurang Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi mengharapkan pemerintah daerah otonom hasil pemekaran (DOHP) lebih serius menghadapi evaluasi penyelenggaraan pemerintahan di masa mendatang. (Rakyat Merdeka, 30 April 2011)

Kota Kotamobagu dalam penilaian keseluruhan terhadap empat aspek seperti disebutkan sebelumnya, tidak masuk dalam 10 besar, namun khusus

terhadap 29 daerah otonomi baru Kabupaten/Kota di Indonesia dari yang berumur kurang dari 3 tahun (2007-2010), justru Kota Kotamobagu menduduki peringkat ke-2 Nasional dibawah Kutai Raya Kalimantan Timur, dan dalam aspek pelayanan publik terbaik pertama Nasional, sedangkan untuk tingkat Propinsi Sulawesi Utara Kota Kotamobagu menduduki peringkat pertama.

Tabel: 1.4.
Peringkat Hasil Evaluasi Kabupaten Dan Kota Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP) Di Propinsi Sulawesi Utara

Peringkat	Kabupaten dan Kota	Kabupaten Induk Sebelum Pemekaran	Tahun Dibentuk
1	Kotamobagu	Bolaang Mongondow	2007
2	Tomohon	Minahasa	2003
3	Minahasa Tenggara	Minahasa	2007
4	Minahasa Selatan	Minahasa	2007
5	Minahasa Utara	Minahasa	2007
6	Bolaang Mongondow Utara	Bolaang Mongondow	2007
7	Talaud	Sangihe Talaud	2007
8	Kepulauan Sitaro	Sangihe Talaud	2007
9	Bolaang Mongondow Selatan	Bolaang Mongondow	2008
10	Bolaang Mongondow Utara	Bolaang Mongondow	2008

Sumber: Tirbun Manado, 8 April 2011, diolah

Sebenarnya, pemekaran wilayah adalah bagian mengatasi masalah, namun kenyataannya banyak yang justru menimbulkan persoalan baru. Ini harus didasari berbagai pihak baik masyarakat dan pemerintahan. Seharusnya, adanya pemekaran wilayah ialah perbaikan kepada daerah yang terisolasi sehingga menjadi daerah yang terbuka. Tuntutan pemekaran daerah atas wilayah Bolaang Mongondow Bersatu dengan alasan luasnya wilayah dan perkembangan ekonomi daerah yang cukup signifikan telah “direspon positif” oleh Pemerintah Pusat. Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2000 bahwa dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat beberapa kebijakan dapat ditempuh melalui:

- (1) peningkatan pelayanan;
- (2) percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi;
- (3) percepatan pertumbuhan atau pembangunan daerah;
- (4) percepatan pengelolaan potensi daerah;
- (5) peningkatan ketertiban dan keamanan; dan
- (6) peningkatan hubungan yang serasi antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

Berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada Bab I Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa:

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Bab I Pasal 2 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berkaitan dengan pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat, dapatlah dipahami bahwa pemerintah itu diadakan untuk melayani masyarakatnya (*mandatory*), sehingga dikaitkan dengan konteks pemekaran untuk kesejahteraan masyarakat adalah sangat berhubungan. Banyak daerah yang sebelum dimekarkan mengalami berbagai kesulitan dalam mengakses pelayanan publik, diantaranya ada kendala jarak dan luasnya wilayah sehingga masyarakat belum memperoleh pelayanan yang maksimal, yang pada gilirannya akan berakibat pada terkendalanya pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Dari sekian banyak daerah yang menuntut untuk membentuk daerah baru adalah Kota Kotamobagu, yang dimekarkan dari Kabupaten Bolaang Mongondow berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2007. Pemekaran ini bukanlah semata-mata didasarkan atas euforia otonomi daerah atau

primordialisme, tetapi dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan yang logis sebagaimana daerah lain yang lebih dahulu resmi menjadi kabupaten/kota.

Dengan luas wilayah 184,33 kilometer persegi sekitar 1/3 luas Provinsi DKI Jakarta dan dengan jumlah penduduk 107.216 jiwa dengan sebaran yang tidak merata (BPS Kota Kotamobagu, 2010), maka sangat dirasakan dari aspek pelayanan publik bahwa kondisi ini perlu dijawab dengan langkah pemekaran daerah Pemerintah Kota Kotamobagu. Implikasi dari pemekaran wilayah Kabupaten Bolaang Mongondow yang melahirkan Kota Kotamobagu, tentunya meliputi persiapan sarana dan prasarana, penataan wilayah, penataan SDM, dan hal terkait lainnya. Lebih jauh Wibawa, (1994) mengatakan:

Dalam kaitannya dengan dampak perlu dipahami antara dampak yang diharapkan dan dampak yang tidak diharapkan. Dampak yang diharapkan mengandung pengertian bahwa ketika kebijakan dibuat, pemerintah telah menentukan atau memetakan dampak apa saja yang akan terjadi. Diantara dampak-dampak yang diduga akan terjadi ini, ada dampak yang diharapkan dan ada yang tidak diharapkan. Lebih dari itu, pada akhir implementasi kebijakan muncul pula dampak-dampak yang tidak terduga. (29-30)

Pemekaran daerah di wilayah Bolaang Mongondow Bersatu yang kini terdiri atas menjadi lima kabupaten/kota, yang desain utamanya untuk persiapan menuju sebuah provinsi-- tentu membawa dampak atau perubahan di daerah ini yang semula berada di bawah wilayah Provinsi Sulawesi Utara. Berikut data wilayah di daerah Bolaang Mongondow Bersatu pasca pemekaran wilayah.

Tabel: 1.5.
Kondisi Geografis dan Demografis Wilayah Bolaang Mongondow Bersatu

No	Wilayah	Luas (Km2)	∑ Kec.	Ibukota	∑ Penduduk
1.	Kab. Bolmong Induk	3.420,34	12	Lolak	213.223
2.	Kota Kotamobagu	184,33	4	Kotamobagu	107.216
3.	Kab. Bolmong Utara	1.856,86	6	Boroko	70.629
4.	Kab. Bolmong Selatan	1.932,30	5	Molibagu	56.546
5.	Kab. Bolmong Timur	878,31	5	Tutuyan	63.593
Jumlah		8.272,14	32		511,207
Total Sulawesi Utara		15.273,60	146	Manado	2.228.856

Sumber: BPS Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2010.

Setelah pemekaran wilayah terwujud sesuai harapan masyarakat maka yang paling terpenting adalah bagaimana agar masyarakatnya dapat merasakan manfaat secara langsung maupun tidak langsung pemekaran itu. Oleh karena itu perlu dikaji berbagai parameter yang terkait dengan kesejahteraan masyarakat dimaksud, baik sebelum maupun sesudah dimekarkan.

Tabel: 1.6.
Kondisi Pemerintahan Kota Kotamobagu Pasca Pemekaran

No	Kecamatan	Jumlah		Ibukota	Σ Penduduk
		Desa	Kel		
1.	Kotamobagu Utara	5	3	Genggulang	17.908
2.	Kotamobagu Selatan	6	3	Poyowa Besar	27.131
3.	Kotamobagu Timur	4	6	Kotobangon	24.253
4.	Kotamobagu Barat	-	6	Gogagoman	36.924
Jumlah		15	18		107.205

Sumber: Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2009

Terkait dengan dampak pemekaran ini menarik untuk dikaji bagaimana kondisi Kesejahteraan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik di Kota Kotamobagu pasca pemekaran?, apakah terjadi peningkatan kesejahteraan dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik di kota ini setelah dilakukan pemekaran?, dan jika ada peningkatan kualitas pelayanan publik di sana, faktor-faktor apakah yang mempengaruhinya? Akan menjadi persoalan jika ternyata pemberian status otonomi kepada wilayah baru (Kota Kotamobagu) ternyata tidak diikuti oleh semakin baiknya penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, atau bahkan tidak mengakibatkan peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kota Kotamobagu. Secara apriori, ada kekhawatiran bahwa justru pelayanan akan semakin mahal karena Pemerintah Kota Kotamobagu sebagai daerah yang baru dimekarkan terfokus pada tuntutan untuk dapat menghimpun PAD sebanyak-banyaknya demi mewujudkan kemandirian keuangan daerah sebagai indikator penting keberhasilan otonomi daerah, sehingga kesejahteraan terabaikan.

1.2. Perumusan Masalah

Sebagaimana tersurat dalam penjelasan sebelumnya bahwa wilayah Bolaang Mongondow Bersatu wilayahnya sangat luas, yaitu sekitar 8.271,14 kilometer persegi, atau setara dengan 54,16 persen dari seluruh luas Provinsi Sulawesi Utara. Jumlah penduduk mencapai 511.207 jiwa (BPS, 2010), atau setara dengan 22,94 persen dari seluruh jumlah penduduk Provinsi Sulawesi Utara. Secara teoritis permasalahan yang muncul adalah penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat, jangkauan akses kepada pelayanan publik semakin sulit dengan orbitasi dan jarak yang relatif jauh. Dan, secara teoritis pula, untuk mempercepat perwujudan kesejahteraan masyarakat haruslah dengan solusi pemekaran wilayah, karena dengan demikian akan memperpendek rentang kendali dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu diharapkan proses pembangunan makin merata, yang pada gilirannya hal ini akan mempercepat pertumbuhan akses-akses ekonomi di seluruh penjuru wilayah Bolaang Mongondow Bersatu. Sebagai catatan, salah satu hal terpenting dalam mengantisipasi pertumbuhan wilayah seperti di atas adalah diperlukannya sumberdaya manusia yang berkualitas untuk mengisi kebutuhan proses pembangunan. Di atas kertas, adanya pemekaran wilayah akan membuat daerah yang bersangkutan menjadi terbuka, jalur pengembangannya lebih luas, tersebar, dan cenderung lebih produktif sehingga kesejahteraan lebih cepat tercapai.

Faktor yang mendesak kebutuhan pemekaran wilayah atau suatu daerah ialah tidak terkonsentrasinya kegiatan pembangunan berbagai sektor kehidupan di wilayah yang disinyalir berkompeten. Alhasil, kebutuhan pemekaran wilayah atau daerah tersebut mendorong pemenuhannya dengan cara pemisahan dari induk pemerintahan.

Namun demikian, pemekaran wilayah bukan semata-mata rencana yang serta merta dengan cepat dapat membuat perubahan dan dirasakan kemajuannya. Bisa saja sebaliknya, pemekaran wilayah justru akan menimbulkan salah satu kemunduran pembangunan, karena pemekaran wilayah cenderung bersifat rentan karena harus memulai dari titik awal segala kebutuhan suatu pembentukan

pemerintahan. Setidaknya hal ini terbukti dari pemekaran wilayah yang terjadi di seluruh penjuru negeri ini.

Berangkat dari upaya-upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat inilah penelitian ini mengambil judul “Kinerja Pelayanan Publik Di Kota Kotamobagu Pasca Pemekaran Daerah”. Melalui penelitian ini dikaji tentang bagaimana kebijakan pemekaran daerah yang dirumuskan oleh Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow sebagai kabupaten induk, serta bagaimana implementasinya di Kota Kotamobagu sebagai kota pemekaran sebagai satu obyek penelitian. Hal ini mengacu pada kebijakan pemekaran daerah yang seharusnya membawa dampak bagi daerah yang baru dimekarkan dalam bidang pelayanan publik yang akan bermuara pada kesejahteraan masyarakat.

Berbagai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih belum maksimal. Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu. Fungsi-fungsi yang seharusnya dijalankan ternyata belum secara maksimal dan memuaskan dilaksanakan. Usia yang relatif masih muda mungkin dapat disebut sebagai faktor penyebabnya. Hal ini setidaknya dapat menjadi titik tolak bagi penyempurnaan sistem pelayanan yang selama ini dilakukan, Untuk itu, pertanyaan besar yang akan dibahas sebagai fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauh manakah kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu?

Dengan fokus tersebut di atas akan digambarkan seperti apa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Pemerintah Kota Kotamobagu pasca dilakukannya pemekaran daerah.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dalam mengadakan penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Ingin mendeskripsikan aspek pelayanan publik yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat di Kota Kotamobagu yang merupakan daerah pemekaran.
2. Mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dan memperoleh gambaran tentang berbagai persoalan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.
4. Merumuskan langkah-langkah dan memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat Akademis
 - Melalui penelitian ini akan didapat pemahaman secara teoritis tentang Kualitas Pelayanan Publik sebagai unsur terpenting dalam tujuan pemekaran daerah dan untuk tujuan mensejahterakan masyarakat.
 - Melalui penelitian ini dapat dipahami aspek-aspek apa saja yang berkaitan dengan pembangunan kesejahteraan sosial di suatu daerah otonom baru hasil pemekaran berkaitan dengan pelayanan publik.
 - Melalui penelitian dapat dipahami implikasi kebijakan pemekaran daerah terhadap pelayanan publik sebagai upaya pembangunan kesejahteraan sosial melalui kajian yang bersifat estimatif.
2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kebijakan (*practical recommendation*) bagi Pemerintah Kota Kotamobagu untuk melakukan pengembangan pembangunan yang berhubungan dengan pelayanan publik saat ini dan untuk masa yang akan datang.

1.5. Metode Penelitian

Untuk melihat, mengetahui, serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Tipe pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif yang dimaksud adalah suatu metode penelitian dengan menggambarkan untuk melukiskan gambaran suatu subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebenarnya ada (Arikunto, 1996:102) dengan demikian penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan metode kualitatif.

Dalam Sugiyono (1997:6) dikatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak. Dalam konsep *Grounded Research* suatu cara penelitian bersifat kualitatif menjadi berpengaruh dengan suatu pandangan yang berbeda tentang hubungan antara teori dan pengamatan.

Berkaitan dengan penulisan tesis ini, penulis memilih pendekatan kualitatif untuk menghimpun informasi yang relevan mengenai objek penelitian. Menurut S. Nasution, (2001) Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang berdasarkan pada kenyataan lapangan dan apa yang dialami oleh responden, akhirnya dicarikan rujukan teorinya (Sudjarwo, 2001, hal.25)

Sejalan dengan itu, Kirk dan Miller, (1986) mengartikan penelitian kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan peristilahannya. Dengan begitu penelitian kualitatif memposisikan unsur manusia sebagai instrumen penelitian. (Moleong (1989, hal. 3)

Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni ingin mendeskripsikan mendeskripsikan kinerja pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah pasca dilakukannya pemekaran, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

1.5.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini lebih difokuskan kepada pelayanan di bidang perizinan, Untuk itu dipilihlah lokasi penelitian di lingkungan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.

Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu tersebut dilatarbelakangi oleh beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kota Kotamobagu berhasil meraih peringkat ke-2 Nasional dalam evaluasi daerah otonomi hasil pemekaran (EDOHP) tahun 2011 untuk kategori daerah pemekaran <3 tahun.
- b. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu oleh banyak pihak (masyarakat) dianggap memberikan nuansa baru sehingga memudahkan dan memberikan rangsangan bagi dunia usaha untuk berkembang
- c. Kota Kotamobagu merupakan barometer perkembangan ekonomi, politik dan sosial budaya diwilayah Bolaang mongondow bersatu, sehingga kebijakan pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) kini banyak diikuti atau diadopsi oleh daerah sekitarnya.

Berkaitan dengan waktu penelitian, diawali dengan melakukan persiapan penelitian sejak bulan Januari 2011, dan selama bulan Februari hingga pertengahan April 2011 turun ke lapangan dalam rangka pengumpulan data. Selanjutnya bulan April hingga awal Mei 2011 melakukan penulisan dan analisis temuan lapangan, serta penarikan kesimpulan.

1.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik sekaligus, yaitu:(a) Telaah kepustakaan;(b) Pengamatan secara intensif (*observation*); (c) Wawancara mendalam (*in depth interview*); dan (d) Teknik dokumentasi. Sebagaimana Creswell (1994, hal. 43)

Disamping itu, untuk melengkapi data primer yang diperoleh melalui teknik-teknik di atas, dalam penelitian ini juga digali data sekunder. Masing-masing teknik pengumpulan data dijelaskan dalam uraian berikutnya.

Pertama, dilakukan telaah kepustakaan, yang dimaksudkan untuk membangun kerangka penelitian dan merumuskan definisi konseptual dan operasional berbagai konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, dilakukan pengamatan atau observasi. Dalam melakukan observasi, penulis turun di KPTSP Kota Kotamobagu (lokasi penelitian). Di lokasi tersebut penulis mengamati secara teliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya terjadi di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian. Ketiga, melakukan wawancara mendalam. Dalam melakukan wawancara mendalam dilakukan langsung baik kepada aparat yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu maupun kepada masyarakat selaku pengguna jasa dan Pengamat sosial kemasyarakatan berhubungan dengan keberadaan KPTSP Kota Kotamobagu. Wawancara mendalam dengan pihak lain (masyarakat, pengamat sosial kemasyarakatan) dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang bersifat *cross-check* sehingga menjadi lebih jelas dan pasti serta mendalam terkait berbagai hal yang berhubungan dengan persoalan masalah pelayanan di bidang pendidikan. Keempat, teknik dokumentasi. Teknik ini berkenaan dengan upaya pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kinerja pelayanan masyarakat di KPTSP Kota Kotamobagu. Bentuknya antara lain seperti laporan tahunan dan laporan bulanan tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat, serta laporan lainnya yang relevan.

Keempat metode di atas digunakan di lapangan untuk memperoleh data yang dibutuhkan, yakni untuk memperoleh data primer, yang ditempuh melalui pengamatan secara langsung di lapangan serta dilengkapi dengan teknik interview secara mendalam terhadap beberapa informan kunci, yang materinya sudah dipersiapkan sebelumnya. Dalam hal ini penulis mengajukan berbagai pertanyaan terbuka yang berpedoman kepada pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disusun dan dipersiapkan. Dalam melakukan wawancara mendalam ini penulis tidak hanya terpaku kepada pedoman wawancara yang telah dipersiapkan,

akan tetapi dapat berkembang sesuai dinamika yang terjadi di lapangan. Selanjutnya untuk menguatkan benar dan tidaknya jawaban atau pernyataan informan kunci, hal ini perlu didukung dengan data sekunder yang didapat melalui telaah kepustakaan dan studi dokumentasi.

1.5.3. Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini diperlukan nara sumber yang disebut informan. Menurut Moleong, (2000) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian secara faktual. Dengan demikian maka informan adalah orang yang mengetahui materi atau masalah yang dicakup dalam penelitian. Informan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran tentang kinerja kualitas pelayanan publik di Kota Kotamobagu. (hal.90)

Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka dalam pemilihan informan dipergunakan tehnik *purposive sampling*. Dalam tehnik ini, informan secara sengaja dipilih oleh peneliti berdasarkan pemikiran yang logis dan sesuai dengan informasi yang dicari dan relevansi dengan topik penelitian. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Alston dan Bowles (1998) yaitu :

“This sampling technique allows us to select the sample for our study for purpose. We may have prior knowledge that indicates that a particular group is important to our study or we select those subjects who we fell are ‘typical’ examples of the issue we wish to study”. (hal.92)

Teknik sampling ini (*purposive sampling*) akan menuntun kita untuk memilih sampel sesuai dengan tujuan penelitian. Kita sebelumnya mungkin memiliki pengetahuan untuk mengidentifikasi kelompok mana yang penting untuk penelitian atau kita memilih subjek-subjek yang kita anggap lebih tepat digunakan untuk penelitian.

Untuk lebih memperjelas dalam pengumpulan data, maka penjarangan data dilakukan sesuai tabel berikut:

Tabel: 1.7.

Penetapan Informan Berdasarkan Informasi Yang Di Butuhkan

Informasi Yang Di Butuhkan	Informan	Jumlah Informan
Kinerja pelayanan publik di (KPTSP) Kota Kotamobagu:		
1. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses	<ul style="list-style-type: none"> • Walikota KK • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Pengamat Sosmas • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang 5 Orang
2. Kualitas pelayanan (Kemudahan dalam pengajuan permohonan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Petugas KPTSP • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 3 Orang 2 Orang
3. Akurasi pelayanan yang berkaitan dgn pelayanan tersebut bebas kesalahan	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Ketua Gapensi • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang
4. Besarnya biaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Walikota KK • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Petugas KPTSP • Pengamat Sosmas • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang 4 Orang
Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan di (KPTSP) Kota Kotamobagu:		
1. Struktur Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Petugas KPTSP 	1 Orang 1 Orang 3 Orang
2. Kemampuan Aparat	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Petugas KPTSP • Pengamat Sosmas • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang 5 Orang
3. Sistem pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Walikota KK • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 2 Orang

Sumber: Diolah peneliti

1.5.4. Teknik Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian, analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan sebagaimana dalam Creswell (1994, hal. 160). Selanjutnya selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung di analisis. Menurut Suprayogo dan Tobroni, (2001) Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahaan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. (hal. 191).

Mengingat penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, maka peneliti dalam menganalisa data mempergunakan model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman, (1992) yang meliputi kegiatan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Mengenai ketiga kegiatan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: (hal. 15-21)

a. Reduksi Data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dengan kata lain, reduksi data merupakan analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat dilakukan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan alur penting dari kegiatan analisis. Peneliti dalam hal ini membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi yang tersusun untuk memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan dan mempertajam pemahaman peneliti terhadap informasi yang diperoleh.

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam pengumpulan data, peneliti selalu membuat reduksi data dan sajian data sampai penyusunan kesimpulan. Yang berarti, berdasarkan data yang diperoleh di lapangan maka peneliti selanjutnya menyusun pemahaman arti dari segala peristiwa melalui reduksi data, diikuti penyusunan data dalam bentuk deskripsi secara sistematis. Reduksi data dan sajian data disusun pada waktu peneliti

mendapatkan unit data yang diperlukan dalam penelitian. Setelah pengumpulan data berakhir, peneliti berusaha menarik kesimpulan berdasarkan verifikasi data lapangan dan meninjau ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya.

Selanjutnya analisis data ini akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara memberikan kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari yang berbentuk khusus ke bentuk umum, atau penalaran untuk mencapai suatu kesimpulan mengenai semua unsur-unsur penelitian yang tidak diperiksa atau diteliti dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, setelah menyelidiki sebagian saja dari unsur-unsur tersebut sesuai dengan informasi penelitian yang ditetapkan sebelumnya.

1.6. Sistematika Penulisan

- BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan pengantar yang akan memudahkan untuk memahami bab-bab selanjutnya.

- BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang konsep-konsep dan teori yang berkaitan dengan pembangunan Sosial, kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik kaitanya dan pemekaran daerah yang menjadi masalah dalam penelitian. Bab ini menjadi acuan dasar dalam memecahkan masalah penelitian.

- BAB III GAMBARAN UMUM

Pada bab ini diuraikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian serta gambaran yang berkaitan dengan objek penelitian

- BAB IV TEMUAN LAPANGAN

Pada bab ini diuraikan tentang hal-hal yang ditemukan dalam penelitian lapangan khususnya yang berubungan dengan objek yang akan diteliti

- BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisa terhadap temuan lapangan dilokasi penelitian, dengan kerangka pemikiran yang ditentukan dalam Bab II, selanjutnya dari analisa tersebut dibuat suatu bentuk pola yang dapat memberikan pemahaman tentang persoalan pembangunan kesejahteraan masyarakat khususnya masalah pelayanan yang terkait dengan pemekaran daerah di Bolaang Mongondow

- BAB VI KESIMPULAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan bab-bab sebelumnya mengenai pembangunan kesejahteraan masyarakat yang didapat dari adanya pemekaran daerah, kehadiran KPTSP sebagai institusi pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta memberikan beberapa saran atau rekomendasi dalam masalah pembangunan sosial dimasa yang akan datang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, diperlukan konsep dan teori untuk memperoleh definisi konseptual yang sesuai, oleh karena itu dalam penelitian ini perlu dilakukan tinjauan pustaka guna memperoleh suatu kerangka pemikiran yang pada dasarnya untuk tujuan ; *Pertama* ; untuk memperluas wawasan yang berhubungan dengan topik penelitian sesuai dengan konteks yang diteliti dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran yang dimaksud meliputi, Pembangunan sosial, Kebijakan publik dan Pemekaran daerah sebagai bagian dari cara mempercepat kesejahteraan sosial. *Kedua* ; kerangka pemikiran untuk menganalisa temuan-temuan lapangan dari objek yang diteliti dengan menggunakan teori dan konsep yang dikemukakan dibawah ini.

II.1. Pembangunan Sosial Dan Kesejahteraan Sosial

II.1.1. Pembangunan Sosial

Pendekatan pembangunan yang berorientasi pada pertumbuhan ekonomi secara makro memang merupakan sesuatu yang dapat dicapai, akan tetapi dalam perjalanannya mengakibatkan kesenjangan sosial dan ketidakseimbangan struktural yang berdampak pada masalah kemiskinan dan pengangguran. Namun demikian, pertumbuhan ekonomi merupakan kondisi yang diperlukan (*necesessary*), tetapi tidak mencukupi (*not sufficient*) bagi proses pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan sosial. (Sumodiningrat, 1999, hal. 23)

Pada hakikatnya semua pembangunan sosial dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu pembangunan terhadap masyarakat dipusatkan pada mereka (*people centered development*) (Korten, 2001, hal. 110), melalui suatu gerakan yang dinamakan pengembangan masyarakat (*community development*) sebagaimana rumusan konsep Brokensha dan Hodge (1998) berikut ini:

“Community development is a movement designed to promote better living for the whole community with the active participation and on the initiative of the community”

(Pembangunan masyarakat adalah suatu gerakan yang dirancang guna meningkatkan taraf hidup keseluruhan masyarakat melalui partisipasi aktif dan inisiatif dari masyarakat). (Adi, 2008, hal.205)

Pembangunan Sosial sebagai pendekatan pembangunan yang bertujuan meningkatkan kualitas kehidupan manusia secara paripurna, yakni memenuhi kebutuhan manusia yang terentang mulai dari kebutuhan fisik sampai sosial. Secara kontekstual pembangunan sosial lebih berorientasi pada prinsip keadilan sosial ketimbang pertumbuhan ekonomi. Beberapa program yang menjadi pusat perhatian pembangunan sosial mencakup pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, perumahan dan pengentasan kemiskinan. (Suharto (2008, hal.15).

Terkait dengan istilah "Pembangunan Sosial", Midgley (1995, hal.250) mendefinisikan pembangunan sosial sebagai:

"A process of planned social change designed to promote the well-being of the population as a whole in conjunction with a dynamic process of development". (Adi 2008, hal. 205)

“suatu proses perubahan sosial yang terencana yang dirancang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat sebagai suatu keutuhan, di mana pembangunan ini dilakukan untuk saling melengkapi dengan dinamika proses pembangunan ekonomi”.

Perubahan sosial merupakan suatu hal yang dinamis. Oleh karena itu untuk mewujudkan tujuan pembangunan sosial diperlukan strategi. Dilihat dari strategi pembangunan sosial yang dapat diterapkan dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat, Midgley (1995) mengemukakan ada 3 (tiga) strategi besar, antara lain:

1. Pembangunan sosial melalui Individu (*social development by individuals*), di mana individu-individu dalam masyarakat secara swadaya membentuk usaha pelayanan masyarakat guna memberdayakan masyarakat. Pendekatan ini lebih mengarah pada pendekatan individualis atau 'perusahaan' (*individualist or enterprise approach*).
2. Pembangunan sosial melalui komunitas (*social development by communities*), di mana kelompok masyarakat secara bersama-sama berupaya mengembangkan komunitas lokalnya. Pendekatan ini lebih dikenal dengan nama pendekatan komunitarian (*communitarian approach*).

3. Pembangunan sosial melalui Pemerintah (*Social Development by Government*), di mana pembangunan sosial dilakukan oleh lembaga-lembaga di dalam organisasi pemerintah (*govenement agencies*). Pendekatan ini lebih dikenal dengan nama pendekatan statis (*statist approach*). (hal. 103-138)

II.1.2. Kesejahteraan Sosial

Jika kita berbicara mengenai ilmu kesejahteraan sosial maka awalnya kita harus berbicara mengenai kesejahteraan sosial itu sendiri. Di bawah ini ada beberapa definisi kesejahteraan sosial.

1. Arthur Dunham (1978) mendefinisikan; "Kesejahteraan sosial sebagai kegiatan-kegiatan yang terorganisasi dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dari segi sosial melalui pemberian bantuan kepada orang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan di dalam beberapa bidang seperti kehidupan keluarga dan anak, kesehatan, penyesuaian sosial, waktu senggang, standar-standar kehidupan, dan hubungan-hubungan sosial". (Sukoco, 1991, hal. 6)
2. Kesejahteraan social adalah; keseluruhan usaha sosial yang terorganisir dan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat berdasarkan konteks sosialnya. Di dalamnya tercakup kebijakan dan pelayanan yang terkait dengan berbagai kehidupan dalam masyarakat seperti pendapatan, jaminan social, kesehatan, perumahan, pendidikan, rekreasi dan tradisi budaya. (*Pre-conference working committee for the XVth international conference of social welfare*)
3. Friedlander (1980) Menjelaskan Kesejahteraan sosial adalah; *Social welfare Is the organized system of social services and institutions, designed to aid individuals and grous to attain satisfying standards of life and health, and personal and social relationships which permit them to develop their full capacities and to promote their well-being in harmony with the needs of their families and the community.* (Sukoco, 1991, hal. 6)

Yang diartikan bahwa "kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan lembaga-lembaga, yang bermaksud untuk membantu individu-individu dan kelompok agar mencapai standar kehidupan dan kesehatan yang memuaskan, serta hubungan perorangan dan sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan segenap kemampuan dan meningkatkan kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga maupun masyarakat".

Definisi diatas menunjukkan konsep kesejahteraan sosial sebagai suatu sistem yang berintikan lembaga-lembaga dan pelayanan sosial. Tujuan sistem adalah untuk mencapai tingkat kehidupan yang sejahtera dalam arti tingkat kebutuhan pokok dan juga relasi-relasi sosial dengan lingkungannya. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan

cara meningkatkan kemampuan individu baik dalam memecahkan masalah maupun dalam memenuhi kebutuhannya, untuk itu pengertian kesejahteraan sosial adalah suatu aktifitas yang terorganisasi yang ditujukan untuk membantu tercapainya suatu penyesuaian timbal balik antara individu dengan lingkungan sosialnya. Pekerjaan sosial sendiri berada diposisi sebagai profesi yang bertugas menyelenggarakan serta membantu manusia menggunakan program-program/pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial.

II.2. Pemekaran Daerah Untuk Kesejahteraan Masyarakat

Pemekaran daerah pada dasarnya bertujuan meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat kesejahteraan masyarakat sebagaimana tertuang dalam UU.No. 32/2004 tentang pemerintahan daerah.

Berkaitan dengan Studi tentang daerah atau wilayah belum banyak namun batasan mengenai ilmu wilayah oleh beberapa ahli mendefinisikan wilayah sangat berbeda satu sama lain karena kepentingan dan latar belakang yang berbeda pula. Sebagaimana dikutip dalam Sabari, Hadi (1991, hal. 4) berikut ini:

TJ Wofter, berpendapat:

“Suatu wilayah adalah daerah tertentu yang di dalamnya tercipta homogenitas struktur dan sosial sebagai perwujudan kombinasi antara faktor-faktor lingkungan dan demografi”

R.S. Platt, berpendapat:

“Suatu wilayah adalah daerah tertentu yang keberadaannya dikenal berdasarkan homogenitas umum baik atas dasar karakter lahan maupun huniannya”.

P. Vidal dela Blache, berpendapat:

“Wilayah adalah tempat (domain) tertentu yang di dalamnya terdapat banyak sekali hal yang berbeda beda, namun secara artifisial bergabung bersama-sama, saling menyesuaikan untuk membentuk kebersamaan”

A.J. Herbertson, mengartikan:

“Wilayah sebagai bagian dari bagian tertentu dari permukaan bumi yang mempunyai sifat khas tertentu sebagai akibat dari adanya hubungan-hubungan khusus antara kompleks lahan, air, udara, tanaman, binatang dan manusia sendiri”.

Dan E.G.R Taylor yang melihat wilayah dari penampakan karakteristik memberikan batasan ;

“Sebagai suatu daerah tertentu di permukaan bumi yang dapat dibedakan dengan daerah tetangganya atas dasar kemampuan karakteristik atau properti yang menyatu”

Dari batasan dan pengertian diatas dapat dikelompokkan 3 (tiga) pandangan tentang wilayah yaitu dari sudut pandang Humaniora (kemanusiaan), natural fenomena (gejala alamiah) dan geographycal fenomena (gejala geografi). Dengan demikian dari pendapat-pendapat diatas dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa perwilayahan adalah usaha untuk membagi-bagi permukaan bumi atau bagian dari permukaan bumi tertentu untuk tujuan yang tertentu pula dengan kriteria seperti administratif, politik, ekonomi, sosial, kultural, fisik, geografis dan sebagainya. Selanjutnya perwilayahan tersebut membentuk organisasi dan kelembagaan dengan program berbagai variabelnya antara lain kepemimpinan, doktrin, program, sumber-sumber daya (Alam dan manusia) dan struktur intern lainnya (Eaton J. W,1986, hal. 24)

Undang-Undang Nomor: 32 Tahun 2004 bertujuan untuk mendorong pemberdayaan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas masyarakat serta mengembangkan peran dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Jadi intinya adalah memberikan kewenangan kepada Daerah Otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakatnya yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pemikiran yang mendasari lahirnya Undang-Undang Nomor: 32 Tahun 2004 adalah :

- a. Dalam rangka memberikan keleluasaan kepada Daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah.
- b. Penyelenggaraan otonomi daerah dilakukan dengan prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan, kemandirian, menjaga keserasian hubungan dengan Pemerintah Pusat serta memperhatikan potensi dan keberagaman daerah.

- c. Guna menghadapi persaingan global, jadi daerah diberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Berlakunya undang-undang tersebut menyebabkan terjadinya perubahan yang fundamental terhadap elemen-elemen pemerintahan daerah serta memerlukan penataan-penataan yang sistematis. Elemen utama yang membentuk Pemerintah Daerah itu adalah: (Akhmad, 2008)

- a. Adanya urusan otonomi yang merupakan dasar dari kewenangan daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri
- b. Adanya kelembagaan yang merupakan pewadahan dari otonomi yang diserahkan kepada Daerah.
- c. Adanya personil yaitu pegawai daerah untuk menjalankan urusan otonomi.
- d. Adanya sumber-sumber keuangan untuk pembiayaan pelaksanaan otonomi
- e. Adanya unsur perwakilan rakyat yang merupakan perwujudan demokrasi di daerah
- f. Adanya manajemen pelayanan umum (*public service*) (hal,10)

Lebih lanjut Akhmad menjelaskan, ada tujuan-tujuan yang ingin didapat dari adanya penataan, dan pendapat beberapa praktisi dan ahli terdiri dari :

- a. *Tujuan utama* yaitu; bagaimana dengan penataan kewenangan, kelembagaan, personil, keuangan, perwakilan dan manajemen urusan otonomi tersebut akan dapat memberdayakan Pemerintah Daerah agar mampu menjalankan tugasnya sebagai Daerah Otonom dengan baik.
- b. *Tujuan politis* yaitu; memposisikan Pemerinrah Daerah sebagai instrumen pendidikan politik ditingkat lokal yang secara agregat akan menyumbangkan pendidikan politik secara nasional sebagai elemen dasar menciptakan persatuan dan kesatuan bangsa. Pemberian otonomi dan pembentukan institusi Pemerintah Daerah akan mencegah terjadinya sentralisasi dan mencegah kecenderungan *sentrifugal* dalam bentuk pemisahan diri
- c. *Tujuan administratif* yaitu; mengisyaratkan Pemerintah Daerah akan mencapai efisiensi dan efektifitas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam artian bertindak dan menggunakan dana publik tidak boros yang pada gilirannya

dalam pemilihan umum yang akan datang tidak lagi mendapat mandat untuk menjalankan amanah masyarakat. (hal, 11)

Dari uraian diatas pada dasarnya tersirat bahwa dimungkinkan adanya daerah otonom-daerah otonom baru diantaranya ditempuh melalui cara pemekaran daerah. Dimana pemekaran daerah dimaksud adalah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui; (1).Peningkatan pelayanan kepada masyarakat; (2). Percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi; (3).Percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian daerah; (4). Percepatan pengelolaan potensi daerah; (5). Peningkatan keamanan dan ketertiban; (6). Peningkatan hubungan yang serasi antara Pusat dan Daerah. (PP Nomor:78 Tahun 2007). Bila dikaji lebih jauh pemekaran daerah adalah tuntutan masyarakat untuk pembentukan daerah yang baru, dengan cara memisah diri dari kesatuan wilayah pemerintahan daerah tertentu.(H.A. Dj. Nihin, 2000, hal.54). Sementara dalam Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007, yang dimaksud dengan pemekaran daerah adalah Pemecahan Daerah Propinsi, Daerah Kabupaten, dan Daerah Kota menjadi lebih dari satu Daerah.

Dari pengertian dan uraian diatas, tergambar jelas bahwa pemekaran daerah merupakan tuntutan sebagian dari masyarakat untuk memisahkan dirinya dari Daerah induknya membentuk suatu daerah baru baik itu Propinsi, Kabupaten atau Kota dengan alasan-alasan tertentu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Alasan-alasan tertentu mencakup yang bersifat lunak maupun keras terhadap Pemerintah Pusat. Yang bersifat lunak karena kondisi hubungan Pusat – Daerah, dimana Pusat terlalu kuat, atau bisa juga sikap Pusat yang menganaktirikan Daerah sehingga terjadi kurang mesranya hubungan Pusat – Daerah. Sedangkan yang bersifat keras lebih dikarenakan alasan-alasan yang bersifat politik yaitu ingin memisahkan diri dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia membentuk negara baru. .(H.A. Dj. Nihin, 2000, hal.57).

II.3. Pelayanan Publik Dalam Kerangka Pembangunan Sosial

II.3.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998, hal. 23). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Widodo, 2001, hal.12). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001,hal.13). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, menurut Effendi, (2000) artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri berikut (Widodo, 2001, hal.14):

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
 7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
 8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Widodo, 2001, hal.15). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparat pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status,

pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1996, hal.17).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1997), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk

(*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. (hal.77)

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemenuh kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.(hal.22). Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.(hal.54)

Lebih lanjut Zeithaml, Valarie A. (et.al), menjelaskan untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

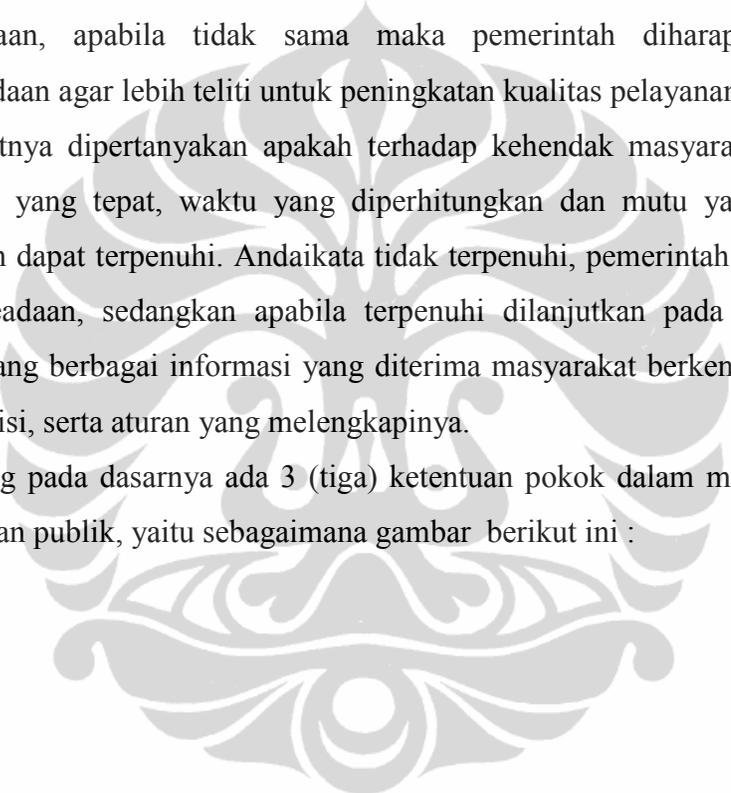
1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.(hal.55)

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

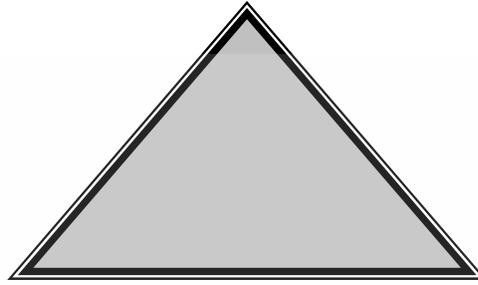
Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar berikut ini :



BAGIAN ANTAR PRIBADI
YANG MELAKSANAKAN
(*Inter Personal Component*)



BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN
YANG MEMPENGARUHI
(*Process/Environment Component*)

BAGIAN PROFESIONAL & TEKNIK
YANG DIPERGUNAKAN
(*Professional/Technical Component*)

Gambar: 2-1.
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan Publik
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)

Sumber : Utomo, 1997

Dari gambar tersebut diatas menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

II.3.2. Pelayanan Publik Dan Kebijakan Sosial

Kebijakan sosial merupakan salah satu bentuk kebijakan publik yang mengatur urusan kesejahteraan sosial. Dalam Suharto (2008), makna kebijakan pada kata kebijakan sosial adalah kebijakan publik, sedangkan makna sosial menunjuk pada bidang atau sektor yang menjadi garapannya, yaitu bidang kesejahteraan. Itu artinya kebijakan sosial adalah salah satu bentuk dari kebijakan publik. (hal.3) Kebijakan sosial merupakan ketetapan pemerintah yang dibuat untuk merespon isu – isu yang bersifat publik, yaitu mengatasi masalah sosial atau memenuhi kebutuhan masyarakat banyak, termasuk urusan yang berhubungan dengan penerbitan ijin, dan hal yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Bessant, Wats, Dalton dan Smith (2006);

In short, social policy refers to what governments do when they attempt to improve the quality of people's live by providing a range of income support, community services and support programmes. (Suharto, 2008, hal. 10).

Artinya, kebijakan sosial menunjuk pada apa yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas hidup manusia melalui pemberian beragam tunjangan pendapatan, pelayanan kemasyarakatan dan program – program tunjangan sosial lainnya.

Sebagai sebuah kebijakan publik, kebijakan sosial memiliki fungsi preventif atau pencegahan, kuratif atau penyembuhan, dan *developmental* atau pengembangan. Kebijakan sosial adalah ketetapan yang didesign secara kolektif untuk mencegah terjadinya masalah sosial (fungsi preventif), mengatasi masalah sosial (fungsi kuratif) dan mempromosikan kesejahteraan (*developmental*) sebagai wujud kewajiban Negara (*state*) dalam memenuhi hak–hak sosial warganya (Suharto, 2008. hal. 10).

Secara garis besar, menurut Midgley (1995) kebijakan sosial diwujudkan dalam tiga kategori, antara lain:

1. Perundang–Undangan, pemerintah memiliki kewenangan membuat kebijakan publik yang mengatur pengusaha, lembaga pendidikan, perusahaan swasta agar mengadopsi ketetapan – ketetapan yang berdampak langsung pada kesejahteraan
2. Program pelayanan sosial. Sebagian besar kebijakan diwujudkan dan diaplikasikan dalam bentuk pelayanan sosial yang berupa bantuan barang, tunjangan uang, perluasan kesempatan, perlindungan sosial dan bimbingan sosial (konseling, advokasi, dan pendampingan)
3. Sistem perpajakan. Dikenal sebagai kesejahteraan fiskal. Selain sebagai sumber utama pendanaan kebijakan sosial, pajak juga sekaligus merupakan instrument kebijakan yang bertujuan langsung mencapai distribusi pendapatan yang adil. Di negara–negara maju, bantuan public (*public assistance*) dan asuransi sosial (*social insurance*) adalah jaminan sosial (*social security*) yang dananya sebagian berasal dari pajak. (Suharto, 2008, hal.4)

Salah satu tugas pemerintah adalah sebagai perumus kebijakan publik. Agar kebijakan publik dapat dirumuskan secara sistematis, maka dibutuhkan proses yang

sistematika pula. Meskipun proses itu tidak selalu harus bersifat kaku, proses perumusan kebijakan memungkinkan sistem pemerintahan dalam merumuskan kebijakan menjadi teratur dan memiliki ritme yang jelas. Proses perumusan kebijakan sering sering pula disebut sebagai lingkaran kebijakan atau *policy cycle* (Bridgman dan Davis, 2004 dalam Suharto, 2008, hal. 23).

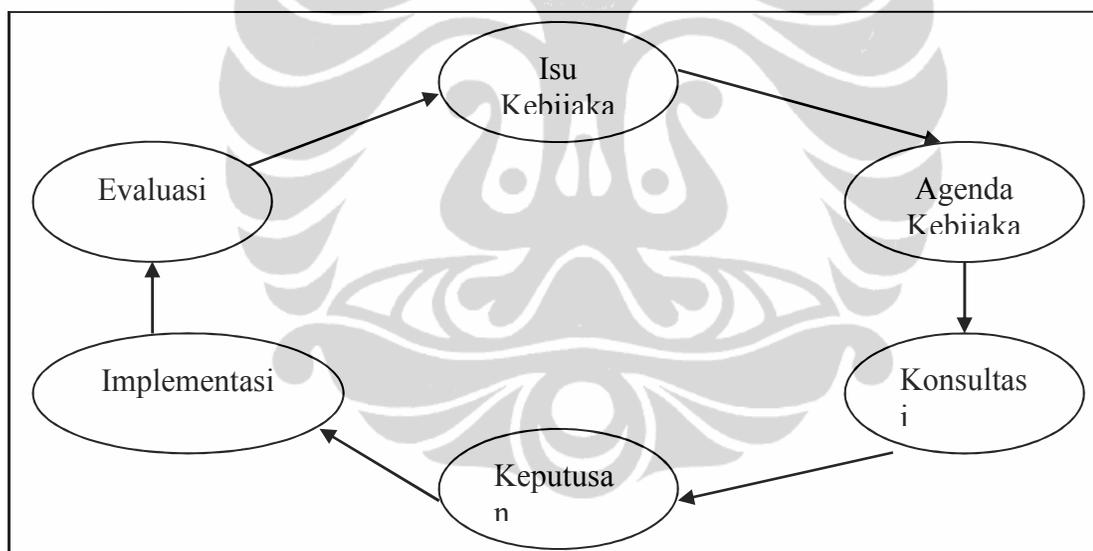
Sebagai kebijakan negara, perumusan kebijakan publik pada dasarnya diserahkan kepada para pejabat publik. Namun demikian, dalam beberapa aspek warga negara secara individu bisa berpartisipasi, terutama dalam memberikan masukan mengenai isu–isu publik yang perlu direspon oleh kebijakan. Pejabat publik sebagai *stakeholders* kebijakan, seperti yang disinggung sebelumnya, bukanlah satu–satunya *stakeholders*. *Non state actor* seperti individu, kelompok, atau lembaga terhadap suatu kebijakan juga merupakan *stakeholders* lain.

Stakeholders kebijakan bisa mencakup aktor–aktor yang terlibat dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik, para penerima manfaat, maupun para korban yang dirugikan sebuah kebijakan publik. Dengan demikian, *stakeholders* kebijakan publik, Menurut Parsons (1973) *stakeholders* kebijakan publik terdiri dari tiga kelompok, antara lain:

- a. *Stakeholders* Kunci. Mereka yang memiliki kewenangan secara legal untuk membuat keputusan. *Stakeholders* kunci mencakup unsur eksekutif sesuai tingkatannya, legislatif dan lembaga–lembaga pelaksana program pembangunan. Misalnya saja *stakeholders* kunci untuk suatu kebijakan pendidikan di tingkat kabupaten terdiri dari Pemerintah Kabupaten, DPRD Kabupaten, dan Dinas Pendidikan yang membawahi langsung program–program pendidikan di daerah kabupaten tersebut
- b. *Stakeholders* Primer. Mereka yang memiliki kaitan kepentingan secara langsung dengan suatu kebijakan, program atau proyek. Mereka biasanya dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, terutama dalam proses penyerapan aspirasi publik. *Stakeholders* Primer ini mencakup masyarakat yang diidentifikasi atau terkena dampak baik positif maupun negatif oleh suatu kebijakan, tokoh masyarakat, dan pihak manajer publik yaitu lembaga atau badan publik yang bertanggung jawab dalam penentuan dan penerapan suatu keputusan

- c. Stakeholders Sekunder. Mereka yang tidak memiliki kaitan kepentingan langsung dengan suatu kebijakan, program dan proyek, namun memiliki perhatian dan kepedulian sehingga mereka turut mensuarakan dan berupaya untuk mempengaruhi keputusan legal pemerintah. Beberapa kelompok yang dapat dikategorikan stakeholders sekunder seperti kelompok–kelompok kritis, organisasi profesional, LSM, organisasi sosial (orsos), dan lembaga–lembaga internasional. (Putra, 2005, hal. 50).

Sementara itu Dalam proses perumusan kebijakan, dibutuhkan proses logis. Laswell, Harold D. (1951) telah membuat proses perumusan kebijakan ke dalam beberapa tahapan yang dimulai dari tahap konseptualisasi, rekomendasi, preskripsi, inovasi, aplikasi, appraisal, dan terminasi. Karya Laswell ketika itu telah mengilhami dan memberikan inspirasi bagi pemikir–pemikir lain di bidang kebijakan sosial untuk mengembangkannya. Kebijakan dapat dilakukan melalui berbagai tahapan yang dimulai dari identifikasi isu, merumuskan agenda kebijakan, melakukan konsultasi, menetapkan keputusan, mengimplementasikan kebijakan dan mengevaluasi kebijakan. (Suharto, 2008.hal.16) Sebagaimana dalam gambar dibawah ini:



Gambar: 2:2.

Tahapan Pelaksanaan Kebijakan Publik

Sumber: Suharto, (2008).

Dalam mengidentifikasi isu kebijakan, sedikitnya ada empat syarat agar masalah bisa teridentifikasi sebagai sebuah isu kebijakan sosial, antara lain:

- a. disepakati banyak pihak. Sebuah masalah kebijakan dianggap layak dijadikan isu kebijakan jika banyak pihak yang berpengaruh memiliki pandangan dan kesepakatan yang relatif sama. Sebagian besar masalah sosial gagal menjadi isu kebijakan karena kurangnya pendukung. Sebuah koalisi biasanya dibangun oleh beberapa kelompok untuk menegaskan masalah sosial sehingga layak menjadi isu kebijakan
- b. Memiliki prospek terhadap solusinya. Meskipun sebuah masalah menarik perhatian pemerintah, namun tidak otomatis menjadi isu kebijakan. Pemerintah biasanya akan mempertimbangkan apakah masalah tersebut dapat dipecahkan, apakah tersedia sumber daya untuk merespon hal tersebut.
- c. Sejalan dengan pertimbangan politik. Setiap langkah yang dilakukan oleh pembuat kebijakan senantiasa mengandung aspek politis. Meskipun sebuah masalah sosial secara ekonomi layak dipecahkan, namun jika tidak menguntungkan secara politis maka para pembuat kebijakan seringkali mengurungkan niatnya
- d. Sejalan dengan ideologi. Kerangka ideologi partai politik yang sedang berkuasa seringkali merupakan landasan bagi pemerintah untuk memutuskan apakah sebuah masalah akan diprioritaskan, sementara masalah yang lain akan ditunda atau dibatalkan menjadi isu kebijakan

Identifikasi dan perdebatan mengenai isu-isu diatas melahirkan agenda kebijakan. Agenda kebijakan pada intinya merupakan sebuah masalah sosial yang paling memungkinkan direspon oleh kebijakan. Agenda kebijakan ini berperan sebagai "pengingat" bahwa dalam kondisi keterbatasan sumber daya dan waktu, para pembuat kebijakan harus memberikan perhatian pada beberapa isu yang paling prioritas. Kingdon (1995), memberi definisi agenda kebijakan:

"A policy agenda is that list of subjects or problem to which government officials, and people outside of government closely associated with these officials, are paying some serious attention at any given time". (Suharto, 2008, hal. 29)

Artinya agenda kebijakan adalah daftar subyek atau masalah dengan mana pejabat pemerintah beserta orang-orang diluar pemerintah yang memiliki hubungan dengan pemerintah, memberi perhatian serius pada waktu tertentu.

Kadang-kadang sebuah isu yang dianggap penting segera mendapat perhatian. Isu seperti ini kemudian menjadi agenda kebijakan yang akan dibicarakan oleh para stakeholders kunci kebijakan yaitu pemerintah dan lembaga-lembaga pemerintahan lainnya.

Proses perumusan kebijakan juga membutuhkan sebuah konsultasi. Ada beberapa alasan mengapa pemerintah perlu mengkonsultasikan agenda kebijakan, yaitu; Pertama sesuai nilai-nilai demokratis yang menekankan pentingnya keterbukaan, partisipasi dan masukan dari sebanyak mungkin orang. Kedua, membangun konsensus dan dukungan politik. Pemerintah berdiri karena didukung oleh banyak pihak.(Suharto, 2008.hal.30). Oleh karena itu pemerintah harus melibatkan semua pihak untuk membahas agenda kebijakan yang ditetapkan agar terjadi kesepahaman dan kesepakatan. Ketiga, meingkatkan koordinasi diantara lembaga yang terkait dengan agenda kebijakan dan lembaga yang akan merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan tersebut. Koordinasi diperlukan untuk menjamin adanya konsistensi keputusan dan menghindari duplikasi keputusan. Keempat, meningkatkan kualitas agenda kebijakan melalui pengumpulan informasi dari berbagai pihak dan dengan menggunakan beragam media. Kelima, mempercepat respon dan perumusan strategi-strategi kebijakan yang akan ditetapkan untuk mengatasi agenda kebijakan prioritas.

Dalam melakukan konsultasi, Suharto, (2008), ada beberapa instrumen yang biasa digunakan dalam proses konsultasi kebijakan publik, yaitu sosialisasi, pertemuan, kerjasama dan delegasi atau pemberian wewenang mengenai pengendalian agenda kebijakan kepada kelompok lain diluar pemerintahan. (hal.31)

Setelah isu kebijakan teridentifikasi, agenda kebijakan dirumuskan, dan konsultasi dilakukan, maka tahap berikutnya adalah menetapkan alternatif kebijakan apa yang akan diputuskan. Jika kebijakan diwujudkan dalam bentuk program pelayanan sosial, tahap penetapan keputusan kebijakan melibatkan pertimbangan dari Kabinet. Sedangkan kebijakan yang berbentuk peraturan perundang-undangan, maka pembuatan keputusan melibatkan pihak eksekutif dan legislatif.

Kebijakan yang baik tidak memiliki arti apa-apa jika tidak dapat diimplementasikan. Apabila sebuah kebijakan telah ditetapkan, maka proses perumusan kebijakan selanjutnya adalah tahapan implementasi. Tahapan ini melibatkan serangkaian kegiatan yang mencakup diseminasi informasi kepada publik mengenai pilihan kebijakan yang diambil, instrumen kebijakan yang digunakan, staf yang akan melaksanakan program, pelayanan yang akan diberikan, anggaran yang telah disiapkan, dan laporan yang akan dievaluasi.

Berkaitan dengan keberhasilan sebuah kebijakan, Menurut Bridgman dan Davis (2004), indikator keberhasilan implementasi kebijakan, antara lain:

1. Didasari oleh teori dan kaidah-kaidah ilmiah mengenai bagaimana program atau peraturan beroperasi. Sebuah kebijakan yang tidak didasari oleh hipotesis yang baik mengenai sebab dan akibat, maka kemungkinan besar kebijakan tersebut sulit diimplementasikan. Begitupun sebaliknya, kebijakan yang didukung oleh kerangka konseptual yang sederhana, jelas dan teruji secara ilmiah, maka implementasi kebijakan kemungkinan besar akan berhasil
2. Memiliki langkah-langkah yang tidak terlalu banyak dan kompleks. Semakin banyak dan kompleks langkah-langkah sebuah kebijakan, semakin besar kesulitan yang dihadapi oleh kebijakan itu akibat banyaknya kesalahpahaman dan pertentangan yang timbul
3. Memiliki prosedur akuntabilitas yang jelas.
4. Pihak yang memberikan pelayanan harus terlibat dalam perumusan design kebijakan.
5. Melibatkan monitoring dan evaluasi yang teratur. Monitoring dan evaluasi sangat diperlukan agar implementasi kebijakan berjalan efektif.
6. Para pembuat kebijakan harus memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap implementasi kebijakan seperti halnya terhadap perumusan kebijakan itu sendiri (Suharto, 2008, hal.32).

Perumusan kebijakan sejatinya merupakan proses terus menerus yang tiada henti. Karenanya, tidak mengherankan jika proses perumusan kebijakan sering disebut sebagai lingkaran kebijakan yang berputar terus menerus. Secara formal, evaluasi merupakan tahapan akhir dari sebuah proses pembuatan kebijakan. Namun

demikian, dari evaluasi ini dihasilkan masukan–masukan guna penyempurnaan kebijakan atau perumusan kebijakan selanjutnya. Menurut Suharto, (2008), evaluasi kebijakan secara umum dilakukan untuk mengetahui hal–hal sebagai berikut:

1. Mengkaji seberapa besar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan–tujuannya
2. Memberi panduan kepada para pelaksana kebijakan mengenai seberapa baik perjalanan atau proses kebijakan tersebut diimplementasikan
3. Menyediakan indikator penting bagi pembuatan kebijakan di masa mendatang. (hal.33)

Perlindungan sosial merupakan elemen penting bagi kebijakan sosial dan berfungsi sangat strategis untuk mengentaskan kemiskinan dan berbagai permasalahan sosial yang muncul. Dalam arti luas, perlindungan sosial dapat didefinisikan sebagai segala inisiatif yang baik yang dilakukan oleh pemerintah, sektor swasta maupun masyarakat yang bertujuan untuk menyediakan transfer pendapatan atau konsumsi pada orang miskin, melindungi kelompok rentan terhadap resiko – resiko penghidupan (*livelihood*) dan meningkatkan status dan hak sosial kelompok –kelompok yang terpinggirkan didalam suatu masyarakat (Suharto, 2006, hal. 26).

II.3.3. Kinerja Dalam Pelayanan Publik

Kinerja dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Mangkunegara (2000) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut:

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikanya. (hal.67)

Sedangkan Veithzal (2006) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. (hal.309)

Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

Selanjutnya ukuran-ukuran dari Kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernandin & Russell (1993:135) yang dikutip oleh Gomes, Faustino Cardoso, sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : keaslian gagasan –gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi
6. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahmatan dan integritas pribadi.

Sedangkan Dharma, Agus (2003) mengatakan ”hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut.

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran ”tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.(hal.355)

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut Mangkunegara (2005) terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi:

- (1) Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- (2) Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan,
- (3) Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
- (4) Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Sedangkan aspek kualitatif meliputi:

- (1) Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
- (2) Tingkat kemampuan dalam bekerja,
- (3) Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan
- (4) Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen). (hal.18-19)

Sementara itu Faktor-faktor yang dianggap penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang

menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai. (hal.16-17)

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan, bahwa faktor individu dan faktor lingkungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja pegawai, menurut Mangkunegara (2005) terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja .
- b. Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan
- c. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
- d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
- e. Melakukan rencana tindakan tersebut.
- f. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.
- g. Mulai dari awal, apabila perlu. (hal.22-23)

Bila langkah-langkah tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai dapat ditingkatkan.

II.3.4. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono, (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;

7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (hal.4)

Masih berkaitan dengan tujuh pengertian diatas, Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. (hal.19)

Berkaitan dengan Organisasi, pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan, seperti tabel dibawah ini;

Tabel: 2.

Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat Kesulitan Produsen Di Dalam Mengevaluasi Kualitas	Tingkat Kesulitan Pengguna Di Dalam Mengevaluasi Kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;

1. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
2. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam pelayanan publik (INPRES Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan) harus mengandung unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun 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

perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.(hal.4)

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.(hal.5)

Lebih lanjut, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengungkapkan bahwa Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu: (hal.5-6)

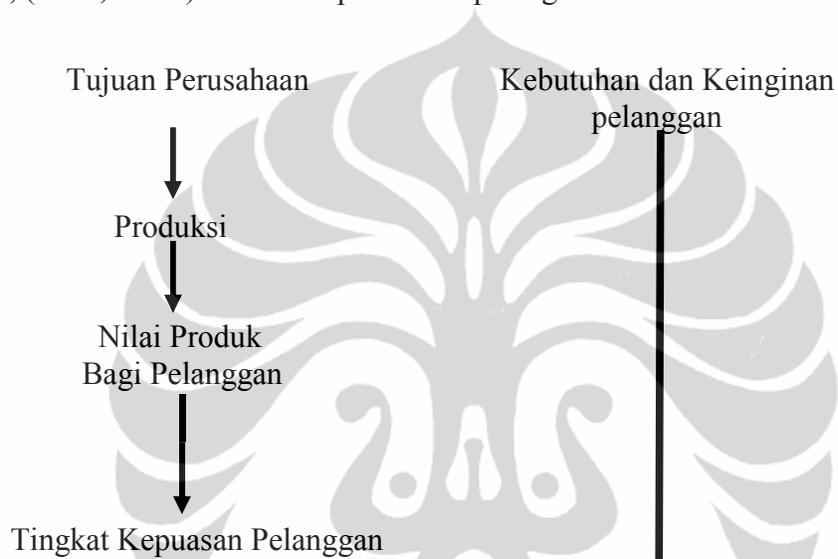
1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Masih berkaitan dengan hal diatas, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan: (Coralie Bryant, Louise G. White,1989)

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya. (hal.22)

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (lihat gambar:2.3). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat Tjiptono, (1995,hal.19). Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar: 2.3.
Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Oliver dalam Prawitra, (1993)

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

II.4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Dalam melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, penulis memfokuskan pada empat indikator umum, yaitu; ketepatan waktu, kemudahan pelayanan, akurasi pelayanan dan biaya pelayanan.

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah: 1. Ketepatan waktu; 2. Kemudahan dalam pengajuan; 3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan; 4. Biaya pelayanan, Sebagaimana Oliver (1980). Untuk lebih jelasnya keempat indikator kualitas pelayanan publik dijelaskan berikut ini.(Prawitra, 1993, hal.161-172)

II.4.1. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dimaksud adalah bahwa dalam pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu dalam merespon prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi pelayanan publik, maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramah tamahan dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan.

Hal ini dimungkinkan agar layanan tersebut dapat memuaskan orang-orang atau kelompok orang yang dilayani. Ada 4 (empat) kemungkinan yang terjadi dalam mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan publik ini, yaitu : (1) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut (*mutual knowledge*), (2) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik daripada masyarakat pelanggan yang dilayani (*producer knowledge*), (3) Bisa jadi masyarakat pelanggan yang dilayani lebih mudah dan lebih

memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan publik (*consumer knowledge*), dan (4) Bisa jadi baik aparat birokrasi pelayanan publik maupun masyarakat yang dilayani sama-sama tidak tahu dan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik (*mutual Ignorance*). Dalam hal ini teori analisa yang dapat dipergunakan antara lain teori “*Impression Management*” yaitu bagaimana mengukur tingkat responsif, tingkat responsbelity dan tingkat representatif seseorang atau kelompok orang terhadap fenomena tertentu (Fred Luthans, 1995, hal.12).

Persoalan ketepatan waktu sangat penting dalam hubungannya dengan pelayanan publik karena kepastian waktu dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kemudahan dan rangsangan bagi masyarakat dalam meningkatkan taraf kesejahteraanya.

II.4.2. Kemudahan dalam pengajuan

Sifat dasar birokrasi kita adalah besarnya peran birokrasi dalam proses politik maupun ekonomi. Hampir semua sektor kehidupan masyarakat telah terjamah oleh administrasi, pengendalian dan pengakuan birokrasi. Wajar saja kemudian terdapat banyak aktivitas masyarakat yang dikendalikan oleh birokrasi dalam berbagai bentuk perizinan. Semua individu dalam masyarakat membutuhkan berbagai macam bentuk pelayanan perizinan (publik) dari birokrasi pemerintah.

Kemudahan pelayanan yang dimaksud adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan (Effendi dalam Widodo, 2001, hal.16).

Dalam tataran empiris ada banyak contoh yang bisa dikemukakan untuk menggambarkan hal diatas. Sebagai contoh, semua individu dewasa diwajibkan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ini berarti pemerintah harus menyediakan pelayanan untuk menerbitkan KTP tersebut. Sebelum mendirikan bangunan, individu atau badan hukum diharuskan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang juga diterbitkan oleh pemerintah daerah. Bukti kepemilikan

tanah harus dilegalisasi dengan sertifikat tanah yang diterbitkan oleh BPN. Yang terkait dengan dunia usaha juga terdapat beberapa macam bentuk perizinan, seperti Surat Izin Usaha Perdagangan, surat Izin Tempat Usaha dan Izin Lokasi. Belum lagi bila masyarakat ingin menikmati peluang APBD /APBN melalui jasa pengadaan barang.

Penampilan birokrasi yang seolah tanpa batas tersebut dimungkinkan karena birokrasi mengendalikan hampir semua sumber daya negara. Birokrasi mempunyai kekuasaan tanpa tanding untuk memonopoli akumulasi daya negara. Birokrasi mempunyai kekuasaan tanpa tanding untuk memonopoli akumulasi dan pengalokasian sumber daya ekonomi ke arah yang mereka tetapkan sendiri. Sehingga, tanpa adanya aktor lain di luar negara yang mengimbangi, birokrasi bisa memperlihatkan mekanisme kerjanya yang cenderung bersifat *dirigiste*, yaitu menekankan kendali pemerintahan dalam proses sosial-ekonomi. Birokrasi melalui lembaga perizinan, pelayanan publik dan peraturan pemerintah, sangat menentukan kehidupan kelas-kelas sosial di luar negara.

Dalam berbagai tingkatan, birokratisme pelayanan publik menimbulkan implikasi yang panjang berupa menurunnya posisi tawar masyarakat berhadapan dengan birokrasi. Sudah menjadi kenyataan di daerah bahwa berbagai kalangan masyarakat mengalami hambatan yang berarti dari aparat birokrasi dalam kebutuhan pelayanan publik. Hambatan-hambatan tersebut meliputi tidak transparannya prosedur dan tata cara perizinan termasuk jenis izin yang harus dimiliki, persyaratan yang memberatkan dan berubah-ubah, waktu pelayanan yang berbelit-belit serta biaya pelayanan yang tidak pasti.

Sudah jelas juga terlihat dalam tataran empiris bahwa birokratisme pelayanan public juga menimbulkan semakin luasnya praktek-praktek klientelisme dan pemburu rente (*rent seekers*) antara birokrasi daerah dengan beberapa segmentasi masyarakat, khususnya dari sektor bisnis yang bermodal besar. Ini terlihat jelas dari kecenderungan yang terjadi di daerah dimana pengusaha yang mendapatkan kemudahan dan fasilitas adalah mereka yang menjalin patronase politik dengan birokrasi. Kedekatan personal dengan orang dalam adalah mereka yang menjalin hubungan patronase politik dengan birokrasi. Kedekatan dengan orang

dalam dianggap jaminan yang pasti untuk mendapatkan kemudahan dalam pelayanan public maupun distribusi sumber daya ekonomi.

Semakin pentingnya kedekatan personal dalam hubungan antara birokrasi dengan kalangan bisnis, tentu saja bermuara pada timbulnya politik penyingkiran (*political excludion*) secara sistematis bagi berbagai variasi segmentasi masyarakat yang tidak mempunyai hubungan kekerabatan dan kedekatan dengan aparat birokrasi atau yang tidak sanggup membayar biaya-biaya birokrasi. Diluar itu, tidak transparannya informasi mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan peraturan serta rumitnya aturan-aturan yang dikeluarkan oleh birokrasi bermuara pada munculnya praktek-praktek percaloan dalam pelayanan publik. Bahkan sebagian besar broker ini berasal dari aparat birokrasi sendiri atau setidaknya orang yang mempunyai kedekatan personal dengan orang dalam lembaga brokrasi. Berkembangbiaknya praktek pemburu rente ini memberikan kontribusi terhadap munculnya ekonomi biaya tinggi dalam masyarakat.

II.4.3. Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan klasifikasinya, menuntut kita untuk memahami lebih dalam terhadap jenis-jenis pelayanan (Soedarsono, 2000), seperti:

1. Pelayanan Sebelum Transaksi. Pelayanan pada konteks ini meliputi system, struktur, dan lingkungan operasional yang ditetapkan oleh organisasi sebelum terjadinya transaksi.
2. Pelayanan Saat Transaksi. Pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.
3. Pelayanan Setelah Transaksi. Adalah pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung. Pelayanan dalam konteks ini menuntut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk pelayanan .(hal.32)

Dengan memahami terhadap jenis pelayanan dimaksud, maka aparat birokrasi yang melayani masyarakat dapat memahami bahwa segala kekeliruan atau hasil yang tidak maksimal dalam sebuah pelayanan seperti kesalahan cetak adalah merupakan tanggung jawab pihak pemberi layanan.

Dalam membahas pelayanan publik pada sektor pemerintah, tentunya tidak terlepas dari bentuk dan karakteristik produk dan jasa yang diberikan/dihasilkan dari suatu layanan. Dengan mengetahui bentuk dan karakteristik pelayanan tersebut, maka akan dapat menunjang kebijakan pemerintah dalam melakukan transpormasi alokasi pelayanan publik, baik dari sektor pemerintah kepada sektor swasta/publik maupun sebaliknya. Pada sektor pemerintah hal ini perlu dilakukan agar peranan pemerintah dalam melayani kepentingan umum akan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memuaskan kebutuhan masyarakat.

II.4.4. Biaya pelayanan.

Dalam pelayanan publik harus diputuskan berapa biaya pelayanan yang dibebankan pada masyarakat. Aturan yang biasa dipakai adalah beban (*charge*) dihitung sebesar total biaya total tersebut terdapat (*full cost recorvery*). Walaupun mengalami kesulitan menghitung biaya total dikarenakan beberapa hal yaitu: .(Prawitra, 1993, hal.166)

Pertama, tidak diketahui secara tepat berapa biaya total (*full cost*) untuk menyediakan suatu pelayanan. Oleh karena itu, kita perlu memperhitungkan semua biaya sehingga dapat mengidentifikasi biaya secara tepat untuk setiap jenis pelayanan. Namun tidak boleh terjadi pencampur-adukan biaya untuk pelayanan yang berbeda atau harus ada prinsip *different costs for different purposes*.

Kedua, sangat sulit mengukur jumlah yang dikonsumsi, Karena jumlah biaya untuk melayani satu orang dengan orang lain berbeda-beda, maka diperlukan perbedaan pembebanan tarif pelayanan, sebagai contoh diperlukan biaya tambahan untuk pengumpulan sampah dari lokasi rumah yang sulit dijangkau atau memiliki jarak yang jauh.

Ketiga, pembebanan tidak memperhitungkan kemampuan masyarakat untuk membayar. Jika orang miskin tidak mampu membayar suatu pelayanan yang sebenarnya vital, maka mereka harus disubsidi. Mungkin perlu dibuat diskriminasi harga atau diskriminasi produk untuk menghindari subsidi. Keempat, biaya yang harus diperhitungkan, apakah hanya biaya operasi langsung (*current operation cost*), atau perlu juga diperhitungkan biaya modal (*capital cost*). Yang akan memasukkan bukan saja biaya operasional dan pemeliharaan, akan tetapi juga biaya penggantian

barang modal yang sudah usang (kadaluwarsa), dan biaya penambahan kapasitas Hal inilah yang disebut *marginal cost pricing*.

Berapa pun harga yang dibebankan kepada masyarakat harusnya juga merujuk pada standar yang dibuat oleh organisasi sektor publik sebagai bentuk perbandingan pelayanan yang dapat di ukur, untuk itu sektor publik harus segera merumuskan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang menekankan pada pengelolaan sektor publik yang memiliki paradigma *Value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama yaitu: ekonomi, efisiensi, dan efektivitas ekonomi merupakan perbandingan input dengan input *value* yang dinyatakan dalam satuan moneter.

II.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan publik (gambar sebelumnya) dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka faktor-faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik seperti yang diungkapkan Utomo, (1997), yang umumnya adalah;

1. Struktur organisasi;
2. Kemampuan aparat;
3. Sistem pelayanan. (hal.18)

Selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

II.5.1. Struktur Organisasi

Menurut Anderson (1994), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. (hal.3)

Sementara itu dalam konsep lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn (1975). Pengertian ini sejalan

dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. (Winarno, 2008.hal.5) Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan disentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi berlebihan bisa menyulitkan dalam pengawasan dan koordinasi.

Untuk struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen

yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1997,hal.7).

Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah :

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

II.4.2. Kemampuan Aparat

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 2000,hal.6), sedangkan menurut Moerdiono (1992, hal.3) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden RI.

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Moerdiono (1992, hal.4). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan

atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Tayibnapsis, 2000,hal.8),

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

II.4.3. Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992, hal.22), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1985,hal.9).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayann yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem

pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal nya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

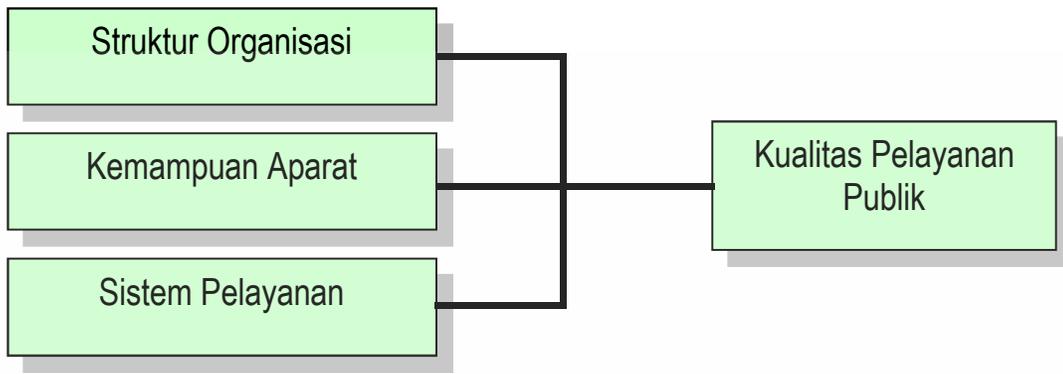
Berdasarkan uraian diatas, maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah (Pamudji, 1985,hal.11). :

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.
4. Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan.

Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai. Hal ini dapat dilihat pada gambar: 2.4 sebagai berikut :



Gambar: 2-4.
Konsep Tentang Faktor-faktor Yang Mempengaruhi
Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : Hasil Analisis



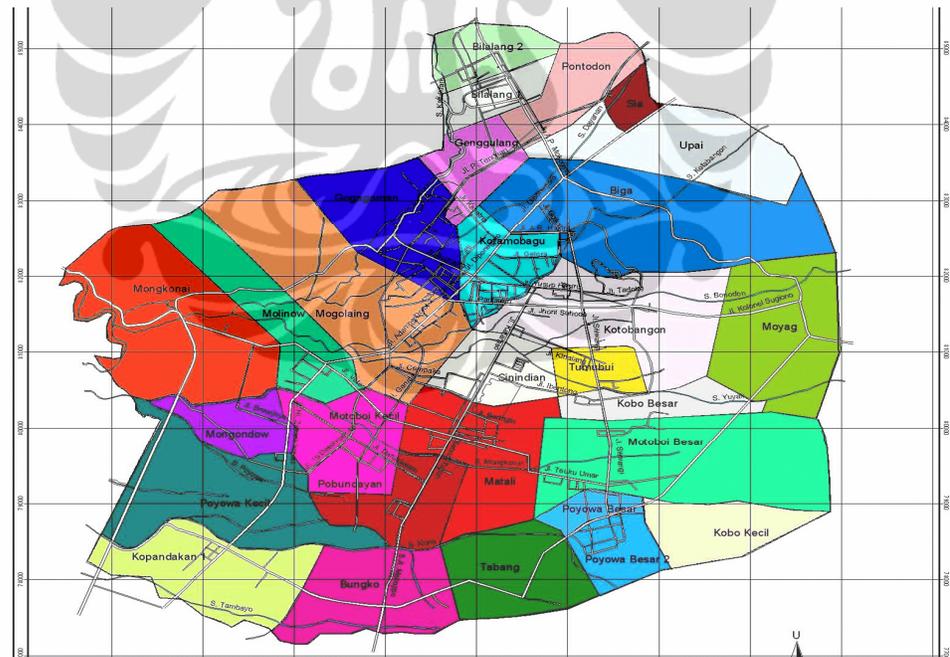
BAB III GAMBARAN UMUM

III.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

III.1.1. Kondisi Geografis

Kota Kotamobagu merupakan Daerah baru yang dimekarkan dari Kabupaten Bolaang Mongondow, Propinsi Sulawesi Utara. Kota Kotamobagu dibentuk dengan Undang-undang Nomor 4 tahun 2007 yang diresmikan pada Tanggal 23 Mei 2007, yang kemudian setiap tahunnya diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Kota Kotamobagu

Kota Kotamobagu terletak di tengah-tengah Kabupaten Bolaang Mongondow memiliki luas 184,33 Km², terletak antara 00 30' - 10 0' Lintang Utara dan 123 - 124 Bujur Timur, dan pada ketinggian antara 225 - 650 meter di atas permukaan laut. secara administrasi Kota Kotamobagu memiliki 4 Kecamatan dengan 15 Desa dan 18 Kelurahan.



Gambar: 3.1.
Peta Kota Kotamobagu

Sumber : Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2010

Kota Kotamobagu merupakan salah satu wilayah administrasi di Propinsi Sulawesi Utara, dan memiliki topografi pegunungan dan tidak berbatasan dengan laut. Di kotamobagu yang berkontur pegunungan, terletak di garis khatulistiwa, beriklim tropis dengan dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Curah hujan cukup tinggi yaitu mencapai 2000 sampai 3000 mm / tahun, hal ini sangat menguntungkan bagi sektor pertanian, dengan curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Januari, Sedangkan pada bulan Mei dan Nopember curah hujan yang turun sangat rendah <50 mm. Kota Kotamobagu merupakan daerah yang beriklim sedang dengan suhu berkisar 19C-29C dan rata-rata kelembaban udara 85,04 derajat

Kota Kotamobagu memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Passi Timur dan Passi Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Induk
- sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Lolayan Kabupaten Bolaang Mongondow Induk
- sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Passi Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Induk
- sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur

Kota Kotamobagu dengan luas wilayah 184,33 Km² hanya memiliki rasio terhadap luas keseluruhan Kabupaten Bolaang Mongondow adalah 2,22 persen. Namun dengan tingkat kepadatan penduduk yang besar 581 jiwa per kilo meter persegi, dimana penduduk mencapai 107.252 jiwa pada tahun 2010.

Ibukota Kota Kotamobagu dapat ditempuh hanya 15 menit dari titik tempat terjauh di wilayah Kota kotamobagu, atau 30 menit s/d 3 jam dari ibu Kota Kabupaten lainnya di wilayah Bolaang Mongondow bersatu . karena letak Kota Kotamobagu yang strategis tersebut untuk melakukan perdagangan maka hampir setiap hari Kota Kotamobagu selalu ramai dengan hiruk pikuk perdagangan dan perputaran ekonomi. Namun yang agak aneh adalah bahwa setiap hari Minggu, justru pusat perdagangan sepi, dan hal ini sudah terjadi turun temurun, dengan pertimbangan hari Minggu semua orang akan istirahat

Pasar merupakan hari yang disambut gembira oleh masyarakat di Kotamobagu bahkan wilayah Bolaang Mongondow bersatu lainnya, dimana hingga saat ini tetap menjadikan Kotamobagu sebagai pusat transaksi jual beli yang paling dianggap menjanjikan.

III.1.2. Kondisi Demografi

Jumlah penduduk Kota Kotamobagu sampai dengan tahun 2010 adalah 107.216 jiwa dengan jumlah rumah tangga 25.486 Kepala Keluarga. Kepadatan penduduk 561 jiwa per kilo meter persegi dengan komposisi jumlah penduduk laki-laki 54.944 jiwa dan jumlah penduduk perempuan adalah 53.272 jiwa.

Mengenai komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin di Kota Kotamobagu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel: 3.1.
Jumlah Penduduk Kota Kotamobagu Menurut Umur dan Jenis Kelamin

No	Golongan Umur (tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	0 - 4	5.478	5.000	10.478
2	5 - 9	5.218	4.913	10.131
3	10 - 14	4.604	4.187	8.791
4	15 - 19	4.773	4.486	9.259
5	20 - 24	5.194	4.998	10.192
6	25 - 29	5.128	5.028	10.156
7	30 - 34	4.929	4.820	9.749
8	35 - 39	4.520	4.376	8.896
9	40 - 44	3.636	3.334	6.970
10	45 - 49	3.034	2.648	5.682
11	50 - 54	2.141	1.957	4.134
12	55 - 59	1.373	1.331	2.704
13	60 - 64	1.086	1.089	2.175
14	65 - 69	786	800	1.586
15	70 - 74	531	570	1.101
15	75+	549	735	1.970
Jumlah		54.944	53.272	107.252

Sumber : BPS,Kota Kotamobagu 2010

Masyarakat Kota Kotamobagu, yang berusia 15-29 tahun tanpa membedakan jenis kelamin, umumnya adalah pelajar SMU hingga Perguruan Tinggi. Pada umumnya mereka adalah warga Kota Kotamobagu dan penduduk dari luar yang datang di Kota Kotamobagu dengan tujuan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yakni SMU dan perguruan tinggi karena di Kabupaten sekitarnya belum memiliki perguruan tinggi atau SMU yang representatif. Disamping melanjutkan pendidikan tujuan mereka yang lain adalah untuk mencari pekerjaan karena lapangan pekerjaan di Kota Kotamobagu dirasa menjanjikan karena hingga kini menjadi pusat Pemerintahan dari dua daerah yaitu Kota Kotamobagu sendiri, dan Kabupaten Bolaang Mongondow yang nanti akan pindah ke Ibu Kota yang baru Lolak diakhir tahun 2010. selain itu, di Kotamobagu sebagai bekas Ibu Kota dari wilayah Bolaang Mongondow bersatu juga menjadi pusat Bisnis dan perdagangan.

Komposisi penduduk Kota Kotamobagu antara usia produktif dan non produktif persentasenya perbedaanya sangat mencolok. Adapun jumlah penduduk usia produktif sekitar (65.57 persen) dan yang non produktif sekitar (34.43 persen). Yang termasuk dalam kategori usia non produktif adalah mereka yang berusia dibawah 15 tahun dan diatas 60 tahun.

III.1.3. Perekonomian Daerah

Untuk mengukur kemajuan pembangunan suatu wilayah, selain digunakan indikator mikro dapat juga dipergunakan indikator makro sebagai bahan perbandingan. Indikator mikro dapat digambarkan melalui pendidikan, tingkat kesejahteraan masyarakat, kesehatan, komunikasi, dan lainnya. Sedangkan indikator makro yang populer dipergunakan adalah pertumbuhan ekonomi, dan pendapatan per kapita. Indikator tersebut dapat dilihat dari Produk Domestik Regional Bruto daerah.

Dalam kurun waktu tiga tahun (2007-2010), PAD Kota Kotamobagu terus mengalami kenaikan. Pada tahun 2007 sebesar Rp.11.191.500,- ,Pada tahun 2008 meningkat menjadi Rp. 1.356.519.000,-. Dan pada tahun 2009 meningkat Rp. 5.235.500.000,-, dan tahun 2010 ditargetkan mencapai Rp. 7.000.000.000,-

III.1.4. Sosial Budaya

Kota Kotamobagu merupakan pusat rujukan kehidupan sosial budaya di Bolaang Mongondow bersatu pada umumnya. Kebudayaan Bolaang Mongondow merupakan entitas yang diakui dan dipraktikkan sejak bangsa-bangsa barat belum tiba di Nusantara. Kekayaan budaya ini mencakup berbagai aspek, mulai dari sistem nilai budaya, etos, orientasi hidup, hingga pada hal-hal praktis dan kasat mata seperti bentuk pakaian, Topi, keris, dan asesoris dalam rumah tangga. Semua kekayaan itu kini dapat dilihat dalam upacara perkawinan, Tarian, atau upacara Adat.

Pesan dan warisan leluhur tentang kepemimpinan dalam masyarakat Mongondow bersumber dari “*dodandian Paloko dan Kinalang*” serta kehidupan pogogutat (persaudaraan) didasarkan pada semboyan *Mototompiaan, Mototabian, Mototanoban, bo Mooaheran* yang tetap terawat dan menjadi etik sosial budaya di Bolaang Mongondow pada umumnya, termasuk Kotamobagu. Nilai sosial budaya ini merupakan modal sosial (*social capital*) yang sangat berharga bagi pembangunan Kota Kotamobagu yang berjati diri dan punya karakter, namun harus dicegah pemanfaatan dan pendangkalan nilai-nilai leluhur itu untuk kepentingan dan tujuan politik praktis.

Secara umum masyarakat Kota Kotamobagu sangat heterogen walaupun mayoritas (67 %) adalah Suku Mongondow yang masih berasal dari satu rumpun/keturunan sehingga diantara mereka masih memiliki ikatan kekeluargaan. Ikatan ini kemudian berperan didalam memelihara adat budaya, hubungan kekerabatan hingga toleransi kehidupan beragama sehingga dapat berjalan secara harmonis karena walaupun berbeda Agama masih merupakan satu keturunan yang memiliki ikatan kekeluargaan. Di Kota Kotamobagu sendiri terdiri dari Pemeluk Agama Islam 77 %, Kristen Protestan 19 %, Katolik 3% dan sisanya Agama Hindu, Budaha dan Konghu Chu, seperti dalam tabel berikut;

Tabel: 3.2.

Perbandingan Suku/Etnis di Kota Kotamobagu

NO	Suku/Etnis	Jumlah	Prosentase
1	Bolaang Mongondow	69.292	67,11 %
2	Minahasa	13.929	13,49 %
3	Gorontalo	6.143	5,95 %
4	Sangir	3.108	3,01 %
5	Bolang Itang	145	0,14 %
6	Jawa	2.519	2,44 %
7	Bintauna	26	0,02 %
8	Bali	268	0,26 %
9	Lainya	7.817	7,57 %
Jumlah		103.252	100 %

Sumber : Kota Kotamobagu Dalam Angka tahun 2010

Dalam kehidupan sosial budaya warga masyarakat Kota Kotamobagu, dengan budaya Mongondow yang masih kuat, secara turun-temurun (membudaya) *Moposad* dijadikan sebagai tempat untuk berkumpul, bertukar informasi dan sebagainya, dan bahkan sejak tahun 2009 budaya ini secara resmi dijadikan Walikota Kotamobagu sebagai gerakan ditengah masyarakat secara langsung setiap hari Jumat dari Desa ke Desa yang lain, yang lebih dikenal dengan nama *Jumpa Moposad (JM)*, yang berarti Jumat Pagi *Moposad*.

Tabel: 3.3.

Perbandingan Agama dan Rumah Ibadah di Kota Kotamobagu

No	Agama	RUMAH IBADAH	PROSEN TASE	Jumlah Jiwa
1	Islam	116	77,64 %	83.397
2	Kristen Protestan	30	19,68 %	20.105
3	Katolik	4	1,51%	2.327
4	Hindu	2	1,00%	1.034
5	Budha	1	0,16%	178
6	Konghu Cu	1	0,01%	11
Jumlah		154	100 %	107.216

Sumber : Kota Kotamobagu Dalam Angka tahun 2010

III.1.5. Pendidikan

Setelah resmi menjadi daerah yang definitif maka Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu berusaha memenuhi sarana dan prasarana untuk meningkatkan pendidikan seperti gedung sekolah dan jumlah guru. Pembangunan tersebut dilakukan karena kesadaran bahwa pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang diharapkan dapat menjadi motor penggerak dan pelaksana pembangunan di Kota Kotamobagu.

Tingkat melek huruf di Kota Kotamobagu mencapai 99,43%. Sekolah Taman kanak-kanak (TK) berjumlah 19 buah, SD 74 buah, SLTP 19 buah, SMU 13 buah, SMK 5 buah, SLB 1 buah, Madrasah Ibtidaiyah 4 buah, Madrasah Tsanawiyah 2 buah dan Madrasah Aliyah 1 buah. Perguruan tinggi berjumlah 4 buah, akademi 1 buah dan 1 buah tempat kursus komputer. Rasio guru dan murid di tingkat TK mencapai 19, SD sebesar 20, SLTP 19, SMU sebanyak 13, dan SMK sebanyak 31.

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kota Kotamobagu pada tahun 2007 mencapai 72,6, nomor 2 di Sulut, atau peringkat 92 di Indonesia, dan pada tahun 2008 naik menjadi 74,4, nomor 2 di Sulut dan peringkat 67 di Indonesia.

Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu juga mendukung kemajuan pendidikan dengan memberikan fasilitas pendidikan yang cukup memadai dengan mendirikan bangunan-bangunan sekolah sehingga dapat menampung anak usia sekolah yang ada di Kota kotamobagu, seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel: 3.4.

Jumlah Murid,Guru dan Sarana Pendidikan di Kota Kotamobagu

No	Sarana	Siswa/Mahasiswa	Guru/ Dosen	Jumlah unit
1	TK	1.919	91	42
2	SD	12.937	606	74
3	SLTP	6.896	282	19
4	SLTA	3.276	166	13
5	Madrasah Ibtidaiyah	604	47	4
6	Madrasah Tsanawiyah	714	48	2
7	Madrasah Aliyah	366	44	1
8	SMK	3.487	84	6
9	SLB	35	5	1
10	Perguruan Tinggi	1.025	108	5

Sumber: BPS Kota Kotamobagu tahun 2010

Pada tahun 2008 terdapat penambahan jumlah unit sekolah dasar di Kota Kotamobagu yang pada tahun 2007 sebanyak 73 unit menjadi 74 unit. Minat warga masyarakat Kota Kotamobagu cukup tinggi untuk menyekolahkan anak-anak mereka. Penambahan sarana dan prasarana pendidikan akan mendukung angka partisipasi sekolah bagi warga masyarakat. Hingga saat ini masih dapat menampung warga masyarakat usia sekolah terutama untuk menyukseskan wajib belajar 9 tahun khususnya di Kota Kotamobagu.

III.1.6. Kesehatan

Tersedianya sarana dan prasarana kesehatan yang ditunjang oleh kemudahan dan terjangkaunya pelayanan kesehatan terhadap masyarakat merupakan salah satu pilar pembangunan di bidang kesehatan Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu. Pembangunan sarana kesehatan merupakan salah satu langkah yang diambil oleh Pemerintah daerah untuk meningkatkan kesehatan khususnya di Kota Kotamobagu. Untuk lebih jelasnya sarana kesehatan di Kota Kotamobagu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel: 3.5.

Sarana Kesehatan di Kota Kotamobagu

No	Sarana Kesehatan	Jumlah (unit)
1.	Rumah Sakit	5
2.	Puskesma Rawat Inap	1
3.	Puskesmas	6
4.	Puskesmas Pembantu	10
5.	Polindes	44
6	Posyandu	39
7	Klinik Kesehatan	3
8	Apotek Obat	11
9	Dokter Spesialis	14
10	Dokter Umum	38
11	Bidan	28
12	Perawat	129

Sumber: Kotamobagu Dalam angka tahun 2010

Setelah resmi menjadi Daerah definitif, pembangunan sarana kesehatan tersebut juga diimbangi dengan peningkatan jumlah tenaga kesehatan sehingga peningkatan kesehatan bagi masyarakat Kota Kotamobagu dapat terpenuhi. Selanjutnya dapat dilihat tabel dibawah ini :

Kondisi sarana dan prasarana kesehatan yang terdapat di Kota Kotamobagu seperti gedung kesehatan, dokter, bidan dan perawat oleh Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu terus ditingkatkan setiap tahunnya demi kesejahteraan masyarakat Kota Kotamobagu pada khususnya dan Wilayah Bolaang Mongondow bersatu pada umumnya. Salah satu kebijakan yang dilakukan pemerintah daerah adalah pada setiap penerimaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu tetap menampung tenaga kesehatan dalam jumlah yang besar.

III.1.7. Mata Pencaharian Penduduk

Sebagian penduduk Kota Kotamobagu pada umumnya masih menggantungkan hidupnya pada sektor pertanian. Namun disamping pertanian, warga masyarakat Kecamatan Porsea masih banyak menggeluti bidang lain. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel: 3.6.

Mata Pencaharian Penduduk Kota Kotamobagu

No	Mata Pencaharian	Persentase
1	Petani	38,66
2	Nelayan	0
3	Peternak	2,45
4	Pengrajin	8,45
5	Jasa	11,78
6	Buruh	5,45
7	Pertukangan	5,33
8	Pedagang	17,33
9	PNS/ TNI /Polri	10,55
Jumlah		100

Sumber: BPS Kota Kotamobagu Tahun 2010

Tabel diatas menunjukkan bahwa mata pencaharian yang utama dari masyarakat Kota Kotamobagu adalah bidang pertanian. Komposisi tersebut lebih disebabkan karena kondisi geografis yang sebagian besar berupa dataran sehingga banyak wilayah yang dimanfaatkan sebagai lahan pertanian yang tidak hanya berada di wilayah Kota Kotamobagu tetapi sebagian besar lahan pertanian yang dimiliki warga Kotamobagu, justru berada di luar Kota Kotamobagu khususnya Kabupaten yang berhimpitan langsung, yaitu; Kabupaten Bolaang Mongondow Induk dan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

Selain mata pencaharian pertanian, masyarakat Kota Kotamobagu juga bergerak di bidang yang lain seperti industri kecil dan kerajinan rakyat, pangan, sandang, bahan bangunan dan lain-lain. Disamping itu, masyarakat Kecamatan Kota Kotamobagu juga bergerak di bidang peternakan, sektor jasa, perdagangan dan Pegawai Negeri Sipil (PNS)

III.2. Pelayanan Publik di (KPTSP) Kota Kotamobagu

Sesuai Keputusan Walikota Kotamobagu Nomor 58 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, adapun tatalaksana pelayanan umum yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu meliputi :

1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
4. Izan Gangguan (HO)
5. Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)
6. Izin Rumah Makan (IRM)
7. Izin Usaha Pertambangan dan Energi
8. Ijin Reklame

Dari 8 (delapan) jenis pelayanan yang telah dikoordinasikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini, pelaksanaannya tetap dikoordinasikan dengan unit kerja pengelolanya masing-masing. Sedangkan bidang perijinan yang tidak dikoordinasikan dalam Kantor Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, tetap dilaksanakan pada unit kerja pengelola masing-masing.

Hal yang berkaitan dengan persyaratan, mekanisme dan tata cara, jangka waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan, telah diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah Kota Kotamobagu.

Dalam pengelolaan naskah dinas berupa surat masuk dan keluar yang menjadi urusan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu mengikuti prinsip satu pintu, yaitu berpusat pada Tata Usaha (TU) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.

Petugas Tata Usaha (TU) yang terdapat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu merupakan perangkat Tata Usaha (TU) yang harus bekerja sama melaksanakan koordinasi dengan bagian umum pada Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu.

Mengenai Tata cara Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu dapat dijelaskan sebagai berikut:

PROSES PERTAMA

1. Pemohon Mengambil Formulir
2. Pemohon mengisi formulir
3. Pemohon menyerahkan berkas permohonan pada petugas penerima
4. Pemohon menunggu informasi dari petugas
5. Petugas penerima menyerahkan berkas permohonan kepada petugas teknis

PROSES KEDUA

1. Petugas teknis meneliti berkas-berkas permohonan
2. Petugas teknis membubuhkan paraf apabila berkas lengkap atau membuat catatan kekurangan kelengkapan berkas
3. Petugas teknis menyerahkan catatan kekurangan kelengkapan berkas kepada petugas penerima
4. Petugas teknis menginformasikan kepada petugas penerima bahwa berkas sudah lengkap
5. Petugas penerima mencatat dan membubuhkan tanda terima berkas

6. Petugas penerima menginformasikan kepada pemohon bahwa berkas permohonan lengkap atau tidak lengkap
7. Petugas penerima mengirim berkas yang telah lengkap kepada tim pemeriksa lapangan yang sebelumnya telah disimpan dalam komputer

PROSES KETIGA

Operator komputer menyimpan aplikasi kedalam masing-masing izin

PROSES KEEMPAT

Tim pemeriksa lapangan yang terdiri dari petugas-petugas dari unit-unit kerja terkait mengadakan pencocokan berkas di lapangan dengan ketentuan:

- a. Pemeriksaan lapangan dilaksanakan setiap hari atau sesuai ketentuan
- b. Anggota tim pemeriksa lapangan sebelum melaksanakan pemeriksaan lapangan harus tiba lebih dahulu pada pukul 08.00 Wita.
- c. Membuat berita acara pemeriksaan lapangan

PROSES KELIMA

1. Tim pertimbangan atas undangan kepala KPTSP mengadakan rapat untuk memutuskan permohonan ijin
2. Rapat dilaksanakan setiap hari atau sesuai kebutuhan
3. Tim menyusun rekomendasi penerimaan/penolakan yang didalamnya berisi pertimbangan teknis, yuridis dan sosial
4. Tim pertimbangan menyusun alasan penolakan dan atau alasan penundaan proses

PROSES KEENAM

Tim pertimbangan menyerahkan kepada koordinator:

1. Rekomendasi penolakan berisi alasan-alasannya
2. Rekomendasi penolakan beserta alasan-alasannya
3. Rekomendasi penerimaan untuk diproses lebih lanjut kepada petugas cetak

PROSES KETUJUH

1. Petugas penghitung menghitung biaya yang harus dibayarkan serta mencetak SK pembayaran
2. Petugas menyerahkan SK pembayaran kepada pemohon

3. Pemohon membayar di kas daerah kepada petugas penerima
4. Petugas menerima resi pembayaran dan memasukan kedalam berkas kepada petugas penerima

PROSES KEDELAPAN

1. Petugas pencetak menerima berkas permohonan yang telah dilengkapi rekomendasi penerimaan dan resi pembayaran
2. Petugas penerima mencetak dokumen ijin dan dokumen lainnya
3. Dokumen yang telah lengkap dimintakan paraf Kepala Sub.Bagian Tata Usaha untuk selanjutnya diproses permohonan tanda tangan ijin berwenang
4. Petugas mengirim kembali berkas permohonan yang ditolak atau ditunda

PROSES KESEMBILAN

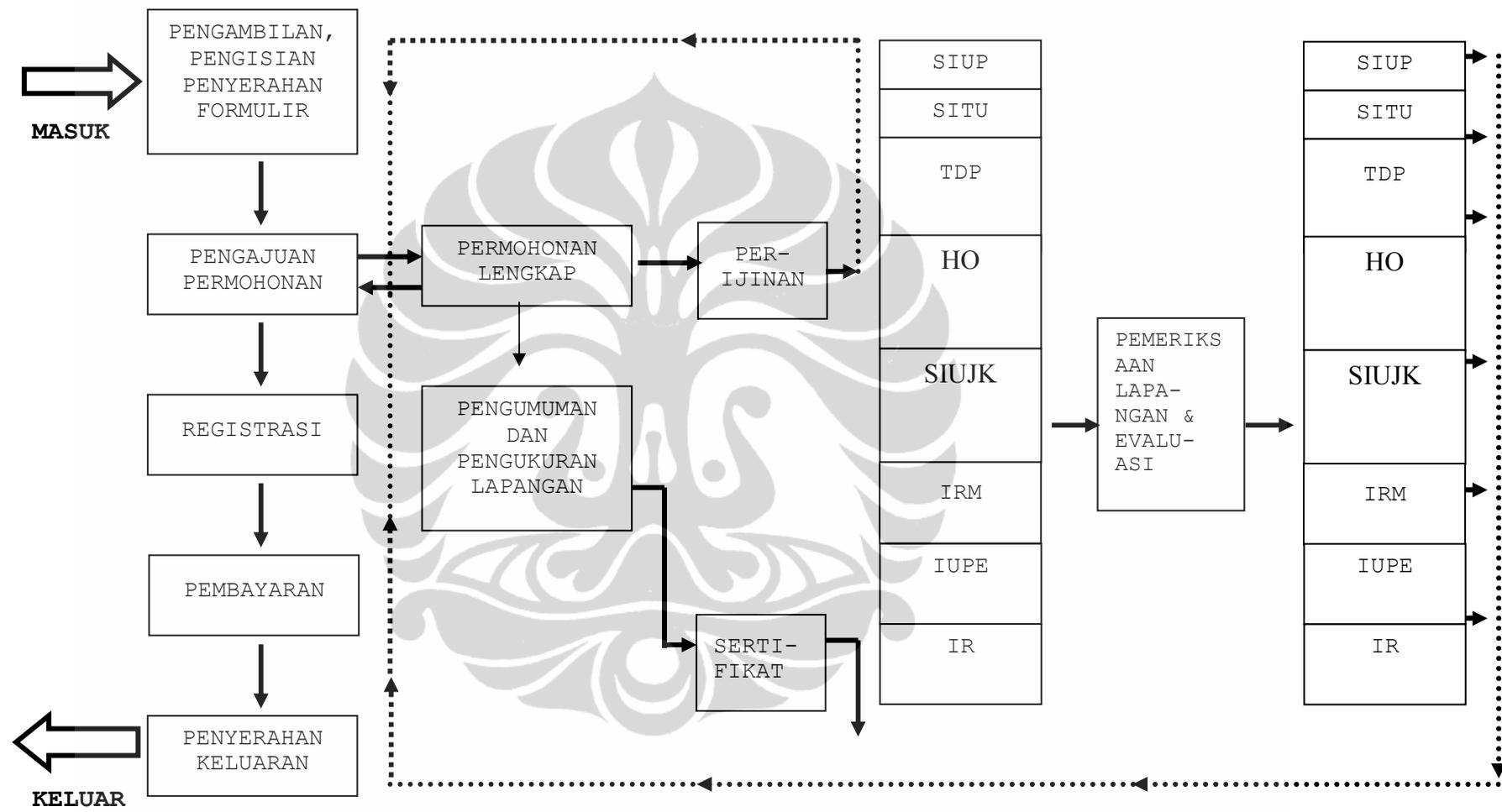
1. Dokumen ijin dimintakan paraf kepala Sub.Bagian Tata Usaha sebelum ditandatangani oleh Kepala KPTSP atau pejabat yang ditunjuk menandatangani ijin oleh Walikota
2. Kepala Sub.Bagian Tata Usaha memonitor proses penandatangan ijin

PROSES KESEPULUH

1. Dokumen ijin yang telah ditanda tangani diagendakan oleh Kepala Sub.Bagian Tata Usaha
2. Dokumen ijin diserahkan kepada petugas front office untuk selanjutnya kepada pemohon ijin yang bersangkutan

PROSES KESEBELAS

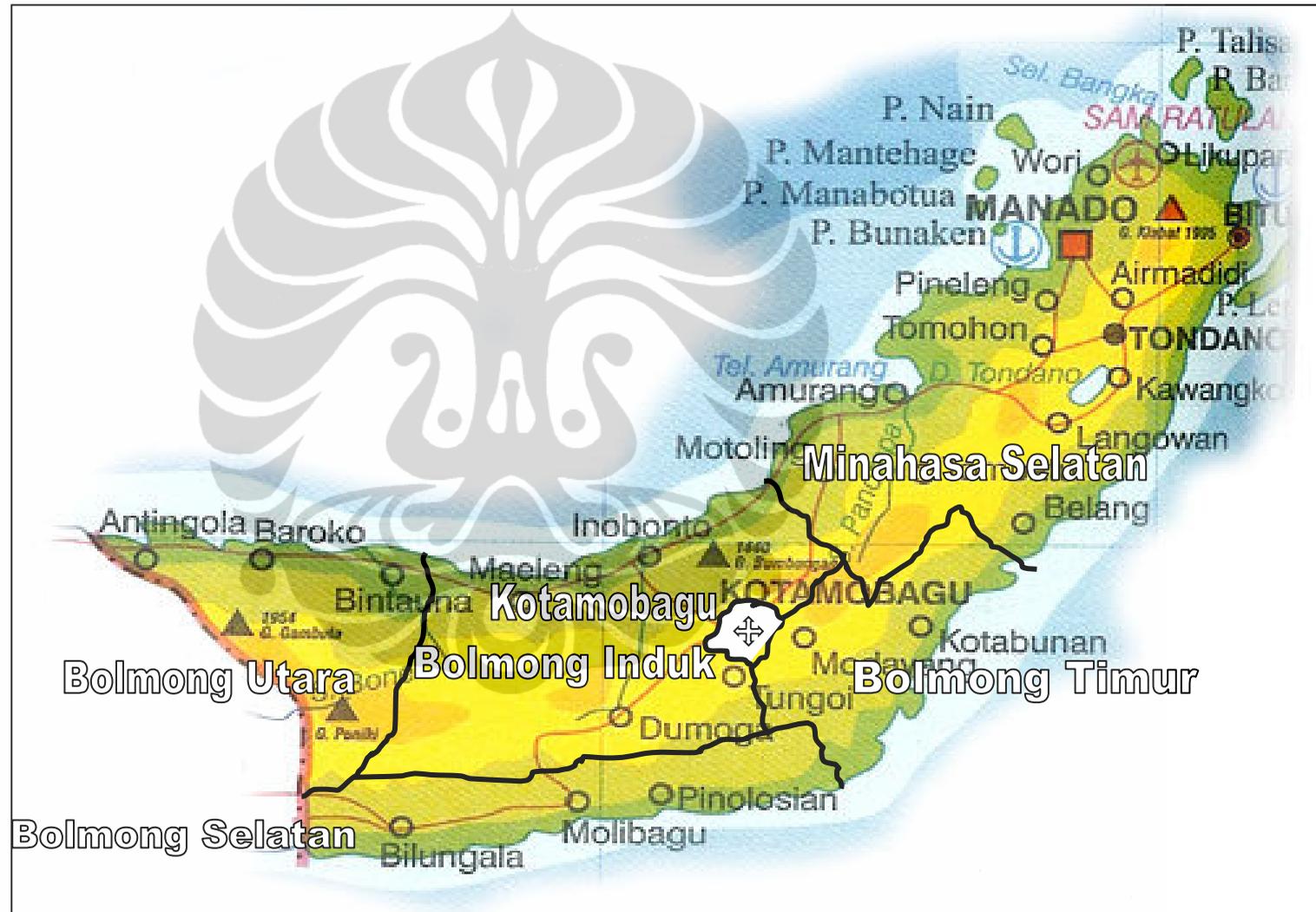
1. Petugas menyimpan tanda terima dokumen ijin
2. Petugas menyerahkan dokumen ijin kepada pemohon dan pembuat rekam pengambilan ijin pada hari itu, serta menyerahkannya ke Kasubag KPTSP
3. Kepala KPTSP membuat laporan kepada Walikota



Gambar: 3.2.
 BAGAN ALUR PELAYANAN Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP)
 KOTA KOTAMOBAGU

LAMPIRAN: III.

Peta Kota Kotamobagu Di Dalam Propinsi Sulawesi Utara



Sumber: Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu 2010, diolah

Universitas Indonesia

BAB IV

TEMUAN LAPANGAN

Pelaksanaan otonomi daerah pasca reformasi, ditujukan untuk mempercepat proses kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu; Mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dan memperoleh gambaran tentang berbagai persoalan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, maka ada beberapa parameter yang digunakan dalam melakukan penelitian lapangan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya masih rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi sehingga kesejahteraan masyarakat dapat meningkat.



Gambar: 4.1.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu

Sumber: Dok.Pribadi

Upaya pergeseran paradigma yang dimaksud diatas, secara ideal mesti dimulai dari kemauan (*goodwill*) pemerintah, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Oleh karena itu orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis. Untuk dapat mencapai taraf pelayanan seperti ini, pelayan atau aparat tidak hanya dituntut harus menguasai teknik pelayanan (IQ) tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional (EQ), agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standard pelayanan yang berkualitas yang pada akhirnya meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

IV.1. Indikator Kinerja Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu

IV.1.1. Ketepatan Waktu

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa (masyarakat) mendapatkan keuntungan atau tingkat kesejahteraan bisak meningkat .



Gambar: 4.2.
Petugas KPTSP Kota Kotamobagu

Sumber: Dok.Pribadi

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan, sehingga pergerakan ekonomi masyarakat dapat lebih pasti dan berkembang.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi, dan berdampak pada peningkatan kesejahteraan.

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini disadari betul oleh Pemerintah Kota Kotamobagu yang sejak awal merasakan bahwa salah satu tuntutan masyarakat dan tujuan dari pemekaran daerah adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat disamping mempercepat serta lebih rapi dan tertibnya pelayanan kepada masyarakat, mengingat status Kota Kotamobagu sebagai daerah Kota.

Oleh karena itu semenjak Kota Kotamobagu resmi dimekarkan tahun 2007, maka sejak 9 Februari 2009 secara resmi dibentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di Kota Kotamobagu sebagai respons untuk memberikan kemudahan dalam perijinan di daerah yang baru ini dengan tujuan utama dengan kemudahan perijinan akan mempermudah dan merangsang masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraanya.

walaupun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan belum konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam pelayanan kepada masyarakat, seperti pernyataan berikut:

“di Kantor ini kita *lia* persoalan waktu dalam penyelesaian masalah ijin masih ada yang telat, padahal setau kita waktu batanya awal kase masuk berkas, katanya bisak ditunggu, *napa* kita punya sotiga hari baru selesai, tapi ini masih lebeh baik dibanding dulu sebelum pemekaran yang masih kesana-kemari...(SHM, Pengusaha, 10 Januari 2011)

“Kita sudah dua kali kamari disini dalam dua hari ini, jawaban petugas disini selalu saja ada, dorang bilang belum ada ketua, Belum ditanda tangan dan berbagai alasan lainnya, untung Cuma disini itu *tampa* datang motanya *akang*, noh kalau dulu *lebeh soe leh* ... (SM, Pengusaha , 14 Januari 2011)

Hal lain juga terlihat seperti dalam keluhan sebagian masyarakat sebagai konsumen di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu tentang pelayanan, sebagaimana pernyataan berikut;

“Namanya peyananan satu pintu ternyata banyak pintu juga yang harus motunggu *akang stau*, waktunya juga masih terasa lama dan kalau *nyanda* sering dicek suka talewat, tapi dibanding dulu *solebeh* bagus sekarang ... (MM, Pengusaha Kecil, 18 Januari 2011)

Hal senada juga diungkapkan pelanggan lainnya seperti berikut ini;

“Kita baurus ini Surat Ijin Usaha jasa dan Konstruksi *pelama* sekali mungkin *so ada lebeh* satu minggu *stau* baru selesai hari ini, padahal dorang bilang paling lama satu minggu, *nyandak* bedah jauh deng dulu... (WM, Pengusaha, 18 Januari 2011)

Masyarakat Kota Kotamobagu yang mayoritas dari suku Bolaang Mongondow yang terkenal dengan budaya adat yang kuat, serta umumnya religius biasanya sungkan untuk datang berkali-kali apabila segala urusan tidak bisa terselesaikan secara tepat waktu. Hal ini disadari oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu seperti pernyataan berikut;

” Kami di KPTSP ini Sangat memahami pelayanan yang Belum maksimal ditengah masyarakat Kota Kotamobagu, ini persoalan klasik tetapi kami akan berusaha melayani masyarakat sebaik-baiknya semampu kami. Untuk itu, kami mohon pengertian dari masyarakat bahwa dalam setiap urusan pelayanan telah ditetapkan standard waktu dalam penyelesaiannya” (KKPTSPKK, 24 Januari 2011).

Hal yang sama seperti ditegaskan oleh Walikota Kotamobagu berikut ini:

“Pemerintah itu adalah pelayan bagi masyarakat, tentunya harapannya segala urusan di KPTSP kalau bisak selalu cepat, tepat dan murah, Namun sebagai daerah yang baru pasti ada hal-hal yang menyebabkan keterlambatan, tetapi saya sudah tegaskan ke Pegawai di KPTSP agar terus berbenah, apalagi Insya Allah kedepan sudah ada Kantor yang cukup representatif” (WKK, 24 Januari 2011).

Berikut ini disajikan tabel waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.

Tabel: 4.1.
Waktu Penyelesaian Pelayanan

Jenis Pelayanan	Waktu
1. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	Maksimal 3 Hari Kerja
2. Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)	Maksimal 7 Hari Kerja
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Maksimal 3 Hari Kerja
4. Ijin Gangguan (HO)	Maksimal 7 Hari Kerja
5. Surat Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)	Maksimal 7 Hari Kerja
6. Surat Ijin Rumah Makan (IRM)	Maksimal 3 Hari Kerja
7. Ijin Usaha Pertambangan dan Energi	Maksimal 15 Hari Kerja
8. Ijin Reklame	Maksimal 3 Hari Kerja

Sumber : KPTSP Kota Kotamobagu

Mengenai masalah ketepatan waktu pelayanan, di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu belum semua diproses melalui komputerisasi, namun masih ada juga yang menggunakan mesin ketik manual atau pendaftaran yang masih ditulis tangan. Padahal dengan memanfaatkan komputer selain dapat menghemat waktu juga dapat *on-line* antar instansi terkait. Hal ini terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Sebetulnya dengan kemajuan dunia teknologi saat ini semuanya sudah serba cepat, karena sudah komputerisasi, disamping itu Kotamobagu adalah wilayah perkotaan, Namun kenyataanya masih belum dimaksimalkan penggunaan itu disamping jumlahnya terbatas, sehingga ada pekerjaan dilakukan juga secara manual”. (AS, Pengamat Sosmas KK, 29 Jan. 2011).

Hal senada juga diungkapkan seperti pernyataan berikut;

“Memang, disini kita sudah waktunya memberi pelayanan dengan lebih cepat karena Kotamobagu adalah wilayah Kota, selain sudah ada sistem komputerisasi. Hal ini tentu akan semakin mempercepat waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tapi karena kantor ini baru, serta petugas yang terbatas disamping jumlah komputernya juga masih terbatas...” (KKPTSPKK, 29 Januari 2011).



Gambar: 4.3.

Mesin Ketik Digunakan Sebagai Pelengkap Di KPTSP Kota Kotamobagu

Sumber: Dok.Pribadi

Dari pihak KPTSP sendiri menjelaskan bahwa persoalan waktu penyelesaian terhadap perijinan di KPTSP Kota Kotamobagu sudah termasuk cepat, seperti pernyataan berikut

“di KPTSP ini persoalan penyelesaian dokumen perijinan termasuk super cepat, jika sesuai batas waktu maksimal 3 hari atau 1 minggu, kami bisak selesaikan dalam hitungan jam bahkan kurang dari itu jika dokumennya lengkap, sehingga tidak terkait dengan komputer, jadi kalau ada yang mengeluh persoalan waktu penyelesaian dokumen terlambat itu lebih karena mereka selalu menginginkan datang hari itu dan harus selesai saat itu juga, padahal terkadang masih harus ada yang dilengkapi, atau kebetulan datang sudah sore, namun selama saya di KPTSP ini belum ada perijinan yang selesai lebih dari batas waktu maksimal...(KP&NP KPTSP KK, 28 Maret 2011)

Hal ini dipertegas lagi oleh oleh pernyataan berikut;

“kami merasa persoalan penyelesaian waktu perijinan di KPTSP sudah sangat cepat, karena tidak semuanya memerlukan sistem komputerisasi, dan kami pun selalu siap, bahkan jam istirahat siang saja karyawan di KPTSP tetap melayani jika ada yang datang seperti halnya Bank, bahkan dihari libur saja jika ada yang sangat mendesak untuk kami selesaikan maka biasanya karyawan masuk untuk menyelesaikan itu, jadi kalau ada yang bilang telat itu lebih disebabkan karena mereka ingin datang langsung selesai...(KKPTSP KK, 28 Maret 2011)

Sementara itu bagi konsumen, persoalan waktu penyelesaian selalu mengharapkan kecepatan sesuai harapan mereka, selain itu mereka juga tidak tau persis batasan waktu, seperti pernyataan berikut;

“*Torang* datang *kamari* disini inginya langsung bisak kami tunggu dokumen yang diurus, soalnya katanya sudah online, satu pintu dan terpadu, jadi kalau kami datang dan masih disuruh tunggu *sampe* besok kami anggap itu terlambat...(SM, Pengusaha KK, 1 April 2011)

“Saya tidak tau kalau urus SIUP waktunya sampai 3 hari, apalagi tidak ada informasi itu, tapi yang saya inginkan datang langsung selesai karena biasanya kita dengar bagitu...(SHM, Pengusaha KK, 1 April 2011)

“Kalau memang ada informasi mengenai batasan waktu maksimal penyelesaian kami juga maklum, tapi kalau memang bisak selesai lebih cepat kenapa tidak, kan lebih cepat lebih baik...(SM, Pengusaha KK, 1 April 2011)

“Kami inginkan kalau bisak selesai satu jam kenapa harus satu hari, jadi walaupun ada ketentuan bisak sampai beberapa hari itu sudah sangat telat, kan kita ini banyak juga yang diurus jadi harusnya petugas disini yang pro aktif supaya cepat selesai...(EB, pengusaha KK, 1 April 2011)

Ungkapan diatas mengisyaratkan belum adanya pemahaman yang sama antara masyarakat dan petugas KPTSP dalam melihat waktu penyelesaian sebuah perijinan.

IV.1.2. Kualitas Pelayanan

Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses

penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar, seperti pernyataan berikut;

“Kami selalu menolak pemohon ijin yang persyaratan kurang lengkap, ini kami lakukan supaya semuanya tertib dan lancar, apalagi KPTSP ini adalah jawaban dari Pemerintah daerah untuk memperlancar soal perijinan secara lebih baik, dan Alhamdulillah selama ini walau ada yang keberatan, asalkan dijelaskan secara baik-baik apa kekurangannya mereka bisak memahami”. (BP, Petugas KPTSP KK, 31 Januari 2011)

Hal yang berkaitan dengan itu juga dijelaskan petugas KPTSP lainnya sebagai berikut;

“Setiap permohonan harus dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan harus diisi dengan benar. Kami selalu menolak permohonan apabila persyaratan yang diajukan masih kurang lengkap” (CT, petugas KPTSP KK, 31 Jan. 2011).

“Memang banyak juga yang datang inginya langsung dilayani dan diberikan kemudahan walaupun berkasnya belum lengkap, mereka bilang kami ini pribumi jangan dipersulit, kalau cuma kurang-kurang sedikit terima saja dan berbagai alasan lainnya, padahal itu tidak boleh sesuai aturan, soalnya kalau ada apa-apa dibelakang hari nanti kami yang disalahkan”.(CT, petugas KPTSP Kota Kotamobagu, 1 April 2011)

Dari hasil wawancara tersebut Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu selalu mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, walaupun hal ini justru sering dianggap menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, seperti dalam pernyataan berikut;

“Seharusnya tidak bolak-balik bagini *kwa kalau depe* aturan jelas, kita datang katanya harus ada surat keterangan ini, itu, kelengkapan ini, itu, katanya pelayanan satu pintu dan terpadu ternyata *amper-amper samajo deng* dulu...” (RP, Pengusaha, 31 Januari 2011).

Juga pernyataan masyarakat lainnya seperti berikut’

“Maksudnya kalau tinggal kurang *sadiki-sadiki* itu kelengkapan dokumen *terima jo, kan torang ini juga ada urusan laeng, kon torang* juga tidak

akan menjerumuskan petugas disini..(SHM, Pengusaha Kota Kotamobagu, 1 April 2011)

Sementara itu petugas KPTSP menjelaskan sebagai berikut;

“...dengan kelengkapan administrasi sebenarnya akan sangat membantu dalam mempermudah pengajuan permohonan. Tidak usah bingung, toh...di formulir permohonan sudah tertera kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi” (BP, Petugas Loker KPTSP KK, 31 Januari 2011).

Uraian diatas menjelaskan bahwa dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu mensyaratkan adanya kelengkapan administrasi, hal ini didukung dengan adanya petunjuk yang jelas dalam setiap formulir pengajuan permohonan.

Sementara itu berkaitan dengan perlakuan yang dianggap diskriminatif petugas terhadap pengguna jasa pelayanan ditemukan di KPTSP Kota Kotamobagu, sebagaimana terungkap melalui pernyataan berikut ini;

Memang *sobagitu stau*, kalau kenal dekat dengan pejabat didalam pasti ada urusan yang di permudah dan cepat, ini sudah biasa... (CT, petugas loket KPTSP KK, 4 Februari 2011).

Juga seperti pernyataan petugas KPTSP Kota Kotamobagu lainnya;

”Dalam beberapa kasus ada yang harus didahulukan, soalnya katanya ini punya si A, dia orangnya dekat dekat pak ini, harus mengejar waktu, dan sebagainya. Yah... *sobagitu samua noh ini sobiasa kwa*”,... (SS, Petugas KPTSP KK, 4 Februari 2011).

Dilain pihak, dari pimpinan KPTSP Kota Kotamobagu memberikan penjelasan mengenai hal ini, sebagai berikut;

”Memang ada beberapa kasus yang pengurusan ijinya dipercepat, contohnya perusahaan itu harus mendaftar proyek tender di PU Bolmong Timur sementara waktu pendaftaran hanya tinggal satu hari, sementara dokumen ada yang belum lengkap, maka itu segera saya suruh staf selesaikan sekalipun hari libur, sehingga kepentingan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih maksimal ...(KKPTSP KK, 4 April 2011)

”Sebenarnya bukan karena kenal dengan pejabat di dalam sehingga kami seperti memberikan kemudahan kepada orang tertentu dalam mengurus perijinan, hal itu terjadi karena memang kebetulan saja banyak pengusaha yang kenal dekat dengan pimpinan dan terkadang ada yang minta ketemu langsung, tapi itu tidak membuat mereka di utamakan, kecuali kasus tertentu dimana ada yang harus ikut tender, atau memang sudah tidak bisak ditunda karena menyangkut kelengkapan yang harus ada, dan kalau yang begitu siapa saja, kenal atau tidak tetap kami layani secepat mungkin...(KP&NP KPTSP KK, 4 April 2011)

IV.1.3. Akurasi Pelayanan

Sementara itu, indikator berikutnya adalah akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, menunjukkan dalam beberapa permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal ini sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai konsumen yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik selalu mengharapkan hendaknya kesalahan dapat dikurangi bahkan tidak terdapat kesalahan sedikitpun. Demikian harapan dari masyarakat, sebagaimana ungkapan berikut;

“ada kasus, penulisan tempat dan nama perusahaan atau alamat yang salah, harusnya ini tidak perlu terjadi kalau ada ketelitian aparat... (LM, Ketua Gapensi KK, 7 Februari 2011).

“Kalau kecepatan mengurus ijin saya akui cepat, hanya saja memang terkadang ada saja yang salah cetak, walaupun hanya satu hurup tetapi itu kan pengaruh kalau menyangkut nama orang atau nama perusahaan...(LM, Ketua Gapensi Kota Kotamobagu, 4 April 2011)

”Saya melihat ketika terbit ijin di Perusahaan saya, sebetulnya ada juga kesalahan, seperti nama CV kan harusnya ditulis hurup besar beserta nama perusahaan, tetapi ditulis pake hurup kecil, begitu juga tanggal terbit ditulis saat saya memasukan padahal seharusnya ditulis saat selesai...(EB, Pengusaha KK, 7 Februari 2011)

Dari pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, menyadari bahwa setiap kesalahan seperti salah cetak, ada yang

salah ketik merupakan murni kesalahan petugas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu asal kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar dan pihaknya siap untuk memperbaiki dan mengganti setiap kesalahan tersebut dan masyarakat tidak dipungut biaya tambahan. Seperti yang terungkap sebagai berikut :

“Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat”, dan ini adalah komitmen pemerintah daerah setelah KPTSP ini berdiri, dan buat kami Masyarakat puas kami senang... (KKPTSP KK, 7 Februari 2011).

Selain itu dari pihak KPTSP Kota Kotamobagu menambahkan bahwa faktor kesalahan cetak dalam pelayanan sangat minim dan jarang terjadi, walaupun ada umumnya karena persoalan administrasi dari pelanggan, seperti ungkapan berikut;

“Sebenarnya tingkat kesalahan dalam pengurusan ijin di KPTSP sangat jarang terjadi dan itupun umumnya terjadi kalau memang dari Pelanggan yang salah menuliskan hurup di formulir atau memang ada yang kurang jelas, sementara yang urus sudah meninggalkan berkas, sehingga aparat ada yang tinggal menebak kalimat yang dimaksud, namun ini kasusnya hanya sangat sedikit mungkin selama ini baru dua atau tiga kali kejadian, dan itupun ketika mereka komplain maka kami langsung ganti tanpa dipungut biaya lagi”.(KP&NP KPTSP KK, 4 April 2011)

Hal ini menunjukkan bahwa setiap kesalahan baik itu disengaja maupun tidak di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya lagi.

IV.1.4. Biaya Pelayanan

Indikator terakhir dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan indikator besarnya biaya pelayanan, faktor ini dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan krusial sekali di mata banyak pihak.

Penetapan besarnya biaya pelayanan telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Kotamobagu, karena pemasukan dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sangat membantu dalam memperoleh

Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Kotamobagu. Selain itu, besarnya biaya pelayanan juga dengan melihat kondisi perekonomian dari warga masyarakat Kota Kotamobagu.

Dalam penetapan biaya pelayanan harus diperhatikan beberapa aspek sebagai berikut :Nilai produk yang dihasilkan melalui suatu proses pelayanan tidak melebihi kewajiban atau jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya tidak melebihi tarif yang ditentukan dalam peraturan.

1. Nilai produk yang dihasilkan melalui suatu proses pelayanan tidak melebihi kewajiban atau jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya tidak melebihi tarif yang ditentukan dalam peraturan.
2. Memperhatikan kondisi dan tingkat kemampuan ekonomi masyarakat.
3. Tidak menyalahi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai uraian bab II, apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, untuk itu besarnya biaya pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dianggap wajar dan memadai oleh masyarakat.

Berikut disajikan besarnya biaya pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu:

Tabel: 4.2.
Besarnya Biaya Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu

Jenis Pelayanan	Besarnya Biaya
1. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	
• Usaha Kecil <Rp.200 Juta	Rp.25.000-Rp.150.000/3 Thn
• Usaha Sedang Rp.200 – Rp.500 Juta	Rp.200.000-Rp.250.000/3 Thn
• Usaha Besar >Rp.500 Juta	Rp.300.000-Rp.750.000/3 Thn
• Minuman Keras	Rp.150.000-Rp.1.500.000/3 Thn
2.Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)	
• Golongan I	Rp.30.000-Rp.200.000/Thn
• Golongan II	Rp.30.000-Rp.250.000/Thn
• Golongan III	Rp.50.000-Rp.250.000/Thn
• Golongan IV	Rp.60.000-Rp.250.000/Thn
3.Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	
• Perorangan	Rp.25.000-Rp.100.000/Thn
• CV/Firma	Rp.150.000/Thn
• Koperasi	Rp.50.000/Thn
• PT	Rp.200.000-Rp. 500.000/Thn
• Gudang	Rp.100.000-Rp. 250.000/Thn
4.Ijin Gangguan (HO)	
• Jasa Titipan	Rp.250.000-Rp. 500.000/Thn
• Menara/Galian Kabel Telekomunikasi	Rp.5.000.000/Thn
• Studio, Radio/Televisi & Alat Perangkat Komunikasi	Rp.250.000-Rp. 500.000/Thn
• Televisi Kabel/Sambungan	Rp.3.000/Sambungan/Thn
5.Surat Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)	
• Jasa Konsultan	Rp.200.000-Rp.500.000/Ijin
• Jasa Pemborongan	Rp.250.000-Rp.750.000/Ijin
• Jasa Lainnya	Rp.250.000-Rp. 500.000/Ijin
6.Surat Ijin Rumah Makan (IRM)	Rp.25.000-Rp. 250.000/Thn

7.Ijin Usaha Pertambangan dan Energi <ul style="list-style-type: none"> • Pertambangan Gol.C (Penambangan, Pengolahan & Penggunaan Alat berat) • Pengganti Biaya cetak Gol.C • Bidang Energi (Penimbunan, Penyaluran dan Penjualan BBM) 	<p style="text-align: center;">Rp.100.000/Thn</p> <p style="text-align: center;">Rp.100.000-Rp.150.000/Buah</p> <p style="text-align: center;">Rp.75.000-Rp. 250.000/Thn</p> <p style="text-align: center;">Rp.250.000/Buah/Kegiatan/Thn</p>
8.Ijin Reklame	

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Namun pada kenyataannya, besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam beberapa kasus melebihi tarif yang telah ditentukan, sebagaimana pernyataan berikut;

“Waktu teman saya datang urus SIUP katanya cuma bayar Rp.50.000, tapi ketika saya datang urus SIUP saya oleh petugas diberikan catatan pembayaran Rp. 100.000, padahal usaha saya dengan teman sama, ketika saya pertanyakan petugas bilang tetap begitu, jadi ya kita biarkan saja...(SM Pengusaha kecil KK, 4 April 2011)

Hal senada diungkapkan juga oleh pelanggan lainnya;

“Ketika saya urus ijin reklame dua bulan lalu, biayanya kita tanya Rp. 250.000, dan langsung saya bayar, tetapi ketika saya buat ijin yang sama sekarang mereka tambah biaya jadi Rp. 350.000,-, katanya ada biaya pemeriksaan lapangan dan lainnya, saya sebetulnya kurang setuju, cuma karena khawatir telat urus ijinnya ya saya bayar saja...(EB, Pengusaha Kota Kotamobagu, 4 April 2011)

Berikut disajikan ketidaksesuaian biaya pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu:

Tabel: 4.3.
Biaya Resmi Pelayanan Di KPTSP Kota Kotamobagu Dan Biaya Yang Di Bayarkan Konsumen

Jenis Pelayanan	Biaya Resmi	Biaya Di Bayar Konsumen
Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)		
• Usaha Kecil <Rp.200 Juta	Rp.25.000-Rp.150.000/3 Thn	Rp.50.000-Rp.250.000/3 Thn
• Usaha Sedang Rp.200 – Rp.500 Juta	Rp.200.000-Rp.250.000/3 Thn	Rp.300.000-Rp.400.000/3 Thn
• Usaha Besar >Rp.500 Juta	Rp.300.000-Rp.750.000/3 Thn	Tidak ditemukan
• Minuman Keras	Rp.150.000-Rp.1.500.000/3 Thn	Tidak ditemukan
2.Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)		
• Golongan I	Rp.30.000-Rp.200.000/Thn	Rp.50.000-Rp.250.000/Thn
• Golongan II	Rp.30.000-Rp.250.000/Thn	Rp.50.000-Rp.350.000/Thn
• Golongan III	Rp.50.000-Rp.250.000/Thn	Tidak ditemukan
• Golongan IV	Rp.60.000-Rp.250.000/Thn	Tidak ditemukan
3.Tanda Daftar Perusahaan (TDP)		
• Perorangan	Rp.25.000-Rp.100.000/Thn	Rp.50.000-Rp.150.000/Thn
• CV/Firma	Rp.150.000/Thn	Rp.250.000/Thn
• Koperasi	Rp.50.000/Thn	Tidak ditemukan
• PT	Rp.200.000-Rp. 500.000/Thn	Tidak ditemukan
• Gudang	Rp.100.000-Rp. 250.000/Thn	Tidak ditemukan
4.Ijin Gangguan (HO)		
• Jasa Titipan	Rp.250.000-Rp. 500.000/Thn	Tidak ditemukan
• Menara/Galian Kabel Telekomunikasi	Rp.5.000.000/Thn	Tidak ditemukan
• Studio, & Alat Perl.Komunikasi	Rp.250.000-Rp. 500.000/Thn	Tidak ditemukan
• Televisi Kabel/Sambungan	Rp.3.000/Sambungan/Thn	Tidak ditemukan
5.Surat Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)		
• Jasa Konsultan	Rp.200.000-Rp.500.000/Ijin	Rp.300.000-Rp.600.000/Ijin
• Jasa Pemborongan	Rp.250.000-Rp.750.000/Ijin	Rp.300.000-Rp.1.000.000/Ijin
• Jasa Lainnya	Rp.250.000-Rp. 500.000/Ijin	Rp.300.000-Rp. 1.000.000/Ijin
6.Surat Ijin Rumah Makan (IRM)		
	Rp.25.000-Rp. 250.000/Thn	Rp.50.000-Rp. 300.000/Thn

7.Ijin Usaha Pertambangan dan Energi <ul style="list-style-type: none"> • Pertambangan Gol.C • Pengganti Biaya cetak Gol.C • Bidang Energi (BBM) 8.Ijin Reklame	Rp.100.000/Thn Rp.100.000-Rp.150.000/Buah Rp.75.000-Rp. 250.000/Thn Rp.250.000/Buah/Kegiatan/Thn	Tidak ditemukan Rp.200.000-Rp.250.000/Buah Rp.100.000-Rp. 500.000/Thn Rp.350.000/Buah/Kegiatan/Thn
--	---	---

Sumber : Hasil Penelusuran Lapangan

Mengenai perbedaan biaya ini oleh pihak KPTSP ternyata diakui sendiri oleh pimpinan di KPTSP Kota Kotamobagu, namun kelebihan biaya tersebut untuk administrasi pengecekan lapangan, sebagaimana pernyataan berikut:

“Kalau penambahan biaya kepada konsumen memang kami akui ada, jika itu kemudian dalam proses pengurusan ijin harus memerlukan pengecekan langsung ditempat, atau prosesnya tidak biasa, seperti ketika kami sudah proses ternyata ada protes dari lingkungan, seperti kasus penambahan tinggi Tower alat telekomunikasi, tapi itupun tidak ada paksaan, jika yang bersangkutan ingin memberi yang diterima petugas kalau tidak kami pun tidak memaksa...(KKPTSP KK, 4 April 2011)

“Di KPTSP tidak pernah kami meminta tambahan biaya melebihi ketentuan, walaupun ada juga yang protes jika kami sudah tentukan nilai yang dibayar, umumnya ada yang menganggap bahwa semua ijin biayanya sama saja padahal setiap ijin berbeda biayanya, sehingga kalau ada penambahan biaya lebih karena memang aturannya begitu, seperti harus ada pengecekan langsung atau ada masalah lainnya diluar prosedur normal”.(KP&NP KPTSP KK, 4 April 2011)

Berkaitan dengan adanya ketidak sesuaian biaya dalam pengurusan ijin yang sama serta adanya penambahan biaya terhadap sebuah perijinan yang diajukan pelanggan dapat dijelaskan bahwa memang karena informasi yang kurang sehingga adanya pemahaman yang berbeda dari konsumen, seperti terungkap berikut;

“Namanya SIUP yang diurus biayanya harus sama dong, masak tiap orang berbeda...(RS, pengusaha kecil Kota Kotamobagu, 9 April 2011)

“Memang benar disini di KPTSP dalam pengurusan ijin yang sama biayanya suka berbeda, seperti saat saya urus ijin HO...(MM, Pengusaha Kota Kotamobagu, 9 April 2011)

Mengenai hal ini, dari pihak KPTSP sekali lagi memberikan penjelasan mengenai perbedaan biaya tersebut, sebagaimana pernyataan berikut;

“Kalau persoalan perbedaan biaya pada jenis ijin yang sama, itu karena skala usahanya berbeda, atau ada yang harus perlu pengecekan lapangan, jadi memang sangat tergantung kondisi saat datang urus ijin, jadi biaya tambahan bukan kami ada-adakan tapi itu sesuai ketentuan yang ada”... (BP, petugas KPTSP Kota Kotamobagu, 9 April 2011)

“Dalam setiap pengurusan ijin yang sama dengan skala yang sama saja tidak menjamin biayanya sama, contohnya sama-sama memperpanjang ijin reklame, namun yang satu ada komplain dari masyarakat karena dianggap mengganggu, maka kami perlu pengecekan lapangan, nah yang begini saja sudah pasti beda biayanya, jadi harus dipahami oleh pelanggan”.(KP&NP KPTSP KK, 9 April 2011)

Selain itu besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam beberapa kasus melebihi tarif yang telah ditentukan disebabkan karena ada sebagian masyarakat yang mengurus lewat calo yang biasa datang di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu atau para petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu berusaha untuk mengambil keuntungan dari masyarakat karena ingin diberikan kemudahan, seperti pernyataan berikut;

“Sudah pasti berbeda biayanya kalau tidak diurus langsung, karena kalau lewat perantara sudah pasti mereka minta imbalan jasa dan itu lumrah, soalnya disini ada juga yang suka urus ijin lewat calo atau perantara, tetapi selama itu lengkap berkasnya kami tetap urus, tetapi mengenai biaya yang bayar lebih itu bukan urusan kami, karena yang kami pungut hanya biaya yang resmi”.(KP&NP KPTSP KK, 9 April 2011)

“Saya pernah lihat dan dengar ada yang menitipkan berkas lewat petugas KPTSP karena mungkin kesibukan mereka, dan biasanya setelah selesai mereka secara ikhlas memberikan jasa imbalan, dan saya rasa selama itu tidak merugikan konsumen, serta sesuai aturan maka boleh-boleh saja...(BP, Petugas KPTSP Kota Kotamobagu, 9 April 2011)

Dengan demikian perbedaan biaya yang terjadi di KPTSP Kota Kotamobagu juga karena adanya sudut pandang yang berbeda dari masyarakat pengguna jasa dan petugas KPTSP Kota Kotamobagu.

IV.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu

IV.2.1. Struktur Organisasi

Seperti telah diuraikan pada kerangka konseptual dan pada definisi konsep tentang struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Namun, pada kenyataannya seperti yang telah dijelaskan pada bab I, bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini masih juga terkait dengan rantai birokrasi karena di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu hanya merupakan “loket” penerimaan saja, sedangkan tempat proses terhadap beberapa ijin baru masih harus berkoordinasi dengan instansi yang berwenang dalam pengecekan lapangan dan hal teknis lainnya sehingga ada permohonan yang waktunya harus menunggu agak lama. Berikut disajikan instansi yang terkait dengan perijinan di KPTSP Kota Kotamobagu;

Tabel: 4.4.

Jenis Pelayanan dan Instansi Terkait di KPTSP Kota Kotamobagu

Jenis Pelayanan	Instansi Terkait
1. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	Dinas Perindag
2. Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)	Bag.Ekonomi Setda
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Dinas Perindag
4. Ijin Gangguan (HO)	Satpol PP
5. Surat Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)	Bag.Ekonomi Setda
6. Surat Ijin Rumah Makan (IRM)	Dishubparkominfo
7. Ijin Usaha Pertambangan dan Energi	Bag.Ekonomi Setda

Sumber: KPTSP Kota Kotamobagu

Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Dalam hal restrukturisasi dan reorganisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu telah lama muncul ide seperti yang terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut :

“Apabila melihat keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di daerah-daerah lain seperti waktu kami kunjungan ke Kabupaten Bandung ,kami juga berharap kedepan semua kegiatan sudah serba IT, begitu juga semua jenis pelayanan publik yang berhubungan dengan pemerintahan bisak disatukan disini, seperti pembuatan Akta lahir dan KTP. Jadi semua kegiatan pelayanan terpusat di satu tempat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP). Ini tentu akan lebih efisien dan efektif” (KKPTSP KK, 11 Februari 2011).

Sementara itu dalam operasional sehari-hari petugas yang bertugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu hanya berjumlah 21 (duapuluh satu) orang, yang terdiri dari :

1. 4 orang petugas Tata Usaha (TU);
2. 2 orang petugas loket pelayanan;
3. 12 orang petugas bagian umum.
4. 3 Orang Operator pemrosesan ijin

Dari 21 (delapan) orang yang bertugas ini, kelemahan yang terlihat adalah hanya 8 orang yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), sementara 13 orang adalah pegawai yang berstatus *Rollsstaads* atau yang lebih dikenal dengan pegawai honorer.

Sedangkan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, tidak setiap hari ada di KPTSP Kota Kotamobagu, kadang-kadang harus rapat koordinasi dengan instansi teknis terkait atau melihat dan mengecek

jalannya pelayanan, sehingga kedepan penambahan pegawai di KPTSP Kota Kotamobagu masih sangat dibutuhkan, sebagaimana pernyataan berikut;

“Memang idealnya di KPTSP ini membutuhkan 30-40 pegawai, hal ini dikarenakan beban kerja yang makin besar di KPTSP Kota Kotamobagu, agar pelayanan tetap terpelihara dengan baik bahkan lebih baik lagi ... (KKPTSP KK, 11 April 2011)

Sementara itu dalam kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi juga terlaksana dengan baik, meskipun hal tersebut dianggap faktor penghambat dalam mempercepat waktu pelayanan dikarenakan setiap urusan pelayanan baru akan diproses setelah terkumpul beberapa formulir pengajuan dan baru dibawa ke instansi terkait. Seperti dalam ungkapan berikut :

“Persoalan keterlambatan bisak jadi karena berkas yang masuk nanti sudah terkumpul beberapa buah baru dibawa ke bagian teknis untuk diproses. sedangkan kalau baru satu, nunggu dulu yang urus besoknya baru diproses” (SS, Petugas KPTSP KK, 11 Februari 2011).

“Memang ada kasus tertentu yang terkesan lamban penyelesaian ijin karena harus koordinasi dengan banyak pihak, seperti saat ini ada permohonan ijin explorasi biji besi, nah kalau yang begini harus ada koordinasi dengan dinas pertambangan dan energi, lingkungan hidup, bagian disperindag dan bagian terkait lainnya, disini harus ada pengecekan lokasi, ada rapat koordinasi terlebih dahulu kemudian keluar ijin, tapi itupun tetap kita tergetkan selesai maksimal 14 hari atau 2 minggu sesuai ketentuan...” (KKPTSP KK, 11 April 2011).

Dalam hal tingkat hubungan antara atasan dan bawahan, masih terlihat adanya budaya adat Mongondow yang sangat mempengaruhi dalam hubungan atasan dengan bawahan. Hal ini disebut budaya paternalisme yang memandang atasan sebagai pihak yang harus dihormati oleh bawahannya.

Dampaknya adalah aparat bekerja secara lamban karena orang yang ada di dalamnya cenderung menurut dan tunduk pada atasannya tanpa memiliki inisiatif mengembangkan diri. Bawahan berada pada posisi tergantung sehingga tidak berani mengambil keputusan meskipun keputusan itu menyangkut kepentingan yang mendesak.

Ada beberapa fenomena yang dapat dipetik dari hubungan antara atasan dengan bawahan yang terjadi di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini. Inilah fenomenanya :

“Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini, untuk pemohon yang persyaratannya kurang tetapi butuh cepat, biasanya disuruh menghadap atasan langsung” (KP&NP KPTSP KK, 11 Februari 2011).

“Sebenarnya disini tidak pernah ada yang berani mengingatkan pimpinan, sebab dianggap tidak sopan dan memang tidak enak juga...” (BP, Petugas KPTSP KK, 11 Februari 2011).

“Selama ini dianggap kurang etis kalau bawahan mengkritik atasan, kalau atasan perlu diingatkan ya kami coba ingatkan, tapi dengan cara yang santun, tapi terkadang juga Belum ditanggapi” (CT Petugas Loker KPTSP KK, 11 Februari 2011).

“Pimpinan disini kesanya belum terlalu tanggap kepada stafnya. Contoh; pegawai yang malas dan rajin sama saja...jadi kalau mau berprestasi itu biasa saja”. (SS, Petugas KPTSP KK, 11 Februari 2011).

Mengenai hal ini, pimpinan di KPTSP Kota Kotamobagu memberikan penjelasan sebagai berikut;

“Sebetulnya tidak ada jarak, komunikasi semuanya berjalan dengan normal, hanya saja karena kantor kita ini sering dikunjungi orang sehingga interaksi antara atasan dan bawahan terkesan selalu formal, apalagi waktu kerja seharian terkadang padat”. (KP&NP KPTSP KK, 11 April 2011)

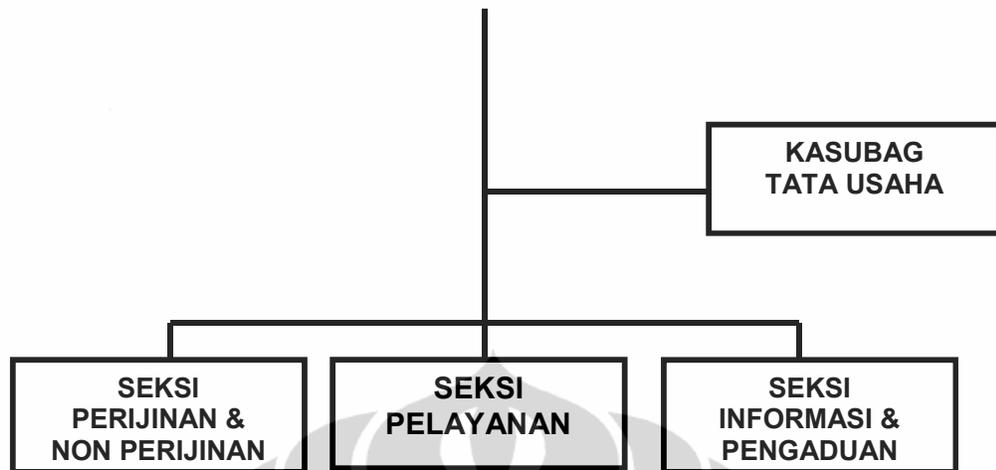
Hal ini ditegaskan pula sebagai berikut’

”Kalau hubungan dengan seluruh staf tidak ada masalah selama ini, semuanya berjalan dengan baik, memang sebagai orang Mongondow torang ini terbiasa sungkan kalau berbicara dengan atasan, atau yang lebih tua, itu lebih kepada perasaan saja, sehingga alhamdulillah hingga saat ini semuanya berjalan baik apakah itu koordinasi dalam tugas maupun hubungan personal...(KKPTSP KK, 11 April 2011)

Mengenai struktur Organisasi di KPTSP Kota Kotamobagu dapat dilihat dalam gambar berikut;

**KEPALA
KPTSP**

Universitas Indonesia



Gambar: 4.4.

SUSUNAN ORGANISASI KPTSP KOTA KOTAMOBAGU

Sumber: KPTSP Kota Kotamobagu

V.2.2. Kemampuan Aparat

Dalam melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, aparat dalam hal ini petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Hal penting yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu adalah tingkat pendidikan aparat. Apabila diperinci satu-persatu, maka dapat dilihat dalam tabel: 4. 5 sebagai berikut :

Tabel: 4.5.

Tingkat Pendidikan Aparat di KPTSP Kota Kotamobagu

Jabatan	Tingkat Pendidikan
1. Kepala UPT	S-1
2. Kasubag Tata Usaha	S-1
3. Kasi Perijinan & Non Perijinan	S-1

4. Kasi Bina Program & Informasi	S-1
5. Petugas Loker	2 org S-1 dan 2 org SMU
6. Bagian Umum	2 orang S1 dan 8 orang SMU
7. operator	1 Orang S 1, 1 Orang D1 dan 1 Orang SMU

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Dari komposisi tingkat pendidikan aparat seperti pada tabel 5 diatas, terlihat bahwa kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sudah tergolong cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi sarjana (S1) 9 orang, D1 1 Orang dan 11 orang yang berpendidikan SMA.

Tetapi dari hasil wawancara di dapatkan bahwa kadang-kadang mereka juga ada perasaan jenuh dan bosan dalam hal melayani masyarakat. Berikut ini hasil wawancaranya :

“Kita sebetulnya Sarjana tapi pekerjaanya cuma *bagini-baginijo*, sebetulnya belum puas karena keahlian dan kemampuan saya belum dimanfaatkan secara maksimal” (SS, Petugas KPTSP KK, 14 Februari 2011).

Keluhan dari salah satu petugas loket di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini sebenarnya dapat dipahami. Hal ini patut disayangkan karena kemampuan yang ada tidak dapat dimanfaat seoptimal mungkin. Tetapi, memang dalam hal ini tidak ada yang dapat untuk disalahkan. Apabila diteliti lebih dalam lagi bahwa status kepegawaiannya adalah masih berstatus tenaga honorer. Sehingga sulit bagi petugas tersebut untuk menuntut lebih banyak lagi, namun dari pihak KPTSP Kota Kotamobagu menjelaskan bahwa jika ada penerimaan pegawai baru atau ada pengangkatan sebagai pegawai negeri sipil, ilmu dan kemampuannya dapat lebih termanfaatkan, sebagaimana pernyataan berikut;

“Kalau dari segi kemampuan memang petugas honorer disini sudah cukup baik dalam bekerja, dan nanti kalau ada penerimaan PNS nanti apabila diterima yang bersangkutan akan diberikan pekerjaan yang lebih tepat...(KKPTSP KK, 11 April 2011)

Indikator lain dalam faktor kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada.

Untuk itu diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam birokrasi yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparat pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku.

Masalah kemampuan melakukan kerja sama di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, terlihat sudah baik walaupun masih ditemukan kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan atau sesama rekan kerja yang belum tercipta dengan baik, sebagaimana pernyataan berikut;

“...sebagai bawahan saya hanya bertugas sebagai pelaksana saja. Jadi tidak punya wewenang apa-apa. Semua keputusan diserahkan ke atasan. Beliau kan yang paling tahu aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya kalau ada apa-apa tidak disalahkan. Soalnya, kalau dipecahkan sendiri nanti dikiranya bagaimana lagi” (BP, Petugas KPTSP KK, 14 Februari 2011).

“Sebagai pegawai apabila ada pekerjaan yang tidak pas, maka harus minta petunjuk atasan soalnya sebagai bawahan harus loyal. Loyalitas itu wajar-wajar saja, supaya setiap tindakan yang kita ambil itu benar. Jadi, kebijakan tetap ada di tangan atasan” (KP&NP KPTSP KK, 14 Februari 2011).

Dalam hal kemampuan kerja sama dan hubungan antara atasan serta dalam hal kemampuan kerja sama, masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu melihatnya sebagaimana pernyataan berikut;

“Kalau kerjasama petugas di KPTSP Kota Kotamobagu, secara kasat mata terbilang sudah cukup baik, apakah itu sesama petugas ataupun atasan dan bawahan, tinggal pemahaman saja yang perlu ditingkatkan dalam memandang sebuah persoalan, namun ini sudah lebih baik dibanding

pelayanan sebelum Kotamobagu definitif, tapi seiring perjalanan waktu saya rasa bisak makin baik”. (AS, Pengamat Sosmas KK, 14 Februari 2011)

“Saya kesini mau urus ijin yang sudah habis masa berlakunya, kalau ditanya tentang hal yang berkaitan dengan petugasnya...saya tidak tahu”, yang jelas di kantor pelayanan ini sudah ada kemajuan dibanding waktu masih di Bolmong Induk dulu, terutama waktu, tempat dan biaya... (WM, Pengusaha, 14 Februari 2011).

“Karyawan disini baik-baik semua. Mereka kelihatan kompak...tapi tidak tahu ya yang sebenarnya, kalau ditanya apakah sudah baik, kita harus jujur sampaikan sudah baik, karena dulu belum ada model pelayanan bagini” (EB, Pengusaha, 14 Februari 2011).

Sebagaimana umumnya, Di setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak.

Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu setiap aparat yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Seperti halnya dalam penyusunan visi, misi dan sistem pemberian pelayanan dilakukan dengan melibatkan atasan dan bawahan sehingga membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab sama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Juga perlu diadakan pertemuan rutin antar pegawai dan antar instansi terkait untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat menyalahi aturan organisasi. Dari sini bisa dipantau apakah perubahan menyimpang dari visi dan misi organisasi.

Selanjutnya, dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Kegiatan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota

Kotamobagu dimulai pukul 07.30 pagi dan pelayanan berakhir pukul 15.30 sore, selanjutnya berkas permohonan dikumpulkan dan diajukan ke instansi terkait.

Tetapi pada kenyataannya, dari hasil observasi ditemukan bahwa bila belum ada masyarakat yang datang, maka banyak diantara petugas yang santai-santai sambil ngobrol atau bahkan ada yang main game.

Dalam hal kecepatan melaksanakan tugas, petugas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani, sebagaimana pernyataan berikut;

“Saya merasa puas dengan cara kerja petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, begitu saya datang ke loket...langsung ada petugas yang menanyakan, ada yang bisa dibantu?, beda *deng baurus dulu* kita sodatang petugasnya saja belum ada...” (RS, pengusaha, 14 Februari 2011).

“Ketika saya datang, petugas langsung berdiri dan menanyakan keperluan saya, padahal dari luar saya lihat cuma ngobrol dan main SMS, ternyata memang mereka sudah terlatih cekatan ketika melihat ada masyarakat yang datang, tapi *kalu* dulu masih *deng* induk, pernah kita datang *dorang* bilang esokjo, padahal mereka cuma asik *bakusedu*”. (WM, pengusaha, 14 Februari 2011)

“Sebagai pelayan masyarakat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak saya masih dapat mentolerir bila ada bawahan saya yang ngobrol, main HP atau main game di waktu jam dinas, asalkan pada waktu itu tidak ada masyarakat yang mengajukan pelayanan” (KKPTSP KK, 14 Februari 2011).

Apabila selama ini petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik. Lemahnya semangat ini disebabkan tidak adanya kewajiban dan bentuk penghargaan, akibatnya, pelayanan menjadi tidak inovatif, sebagaimana pernyataan berikut;

“Para petugas disini sepertinya tingkat kreativitasnya masih biasa-biasa saja, kalau ada yang tidak mengerti atau masih bingung...saya disuruh tunggu dulu, mungkin *batanya* dulu ke bosnya, namun kalau ditanya bedanya *deng*

dulu ya sopasti beda, dulu kalau *dorang* bingung di suruh bawa lagi itu berkas keesokan harinya” (RP, Pengusaha, 18 Februari 2011).

Ada juga sebagian masyarakat yang menyesalkan masih kurangnya daya kreativitas petugas, hal ini terungkap dalam :

“Sikap petugas disini masih ada yang seperti seperti bos, Katanya mereka itu pelayan masyarakat, tapi kenyataannya terbalik, masyarakat yang mengikuti kemauan petugas kalau mau urusannya lancar”... (SHM, Pengusaha, 18 Februari 2011)

“Ini lebih kepada persoalan mental aparat birokrasi yang bersangkutan, dimana budaya birokrasi yang cenderung kaku menyebabkan terkadang pemberian reward and punishment kurang berjalan sehingga pegawai cenderung pasif dalam menghadapi pekerjaannya sehari-hari”. (AS, Pengamat Sosmas KK, 18 Februari 2011)

Petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu tidak dituntut untuk mengambil keputusannya sendiri karena selama ini pekerjaan yang dihasilkan seolah-olah tidak ada yang menilainya. Hal ini ternyata sangat sesuai dengan jawaban petugas tentang hubungan antara atasan dengan bawahan.

Sebagai institusi yang bertugas melayani publik dalam hal ini masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu yang diwakili oleh Kepala secara periodik memberikan pertanggungjawaban kepada Walikota Kotamobagu. Hal-hal yang dilaporkan adalah mengenai laporan keuangan hasil pemasukan dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu. Ini penting sekali karena laporan keuangan tersebut akan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD) setiap tahunnya, sebagaimana pernyataan berikut.

“Kami yang bertugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu bertanggungjawab langsung ke pak Walikota. Setiap hari pemasukan dari hasil pelayanan publik disetor ke Kantor Kas Daerah Kota melalui rekening Bank di Kotamobagu dan laporannya setiap bulan sekali dilaporkan ke Walikota” (KKPTSP KK, 18 Februari 2011).

Berhasil tidaknya pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai.

Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

Adapun jumlah diklat teknis fungsional yang sudah diikuti oleh petugas KPTSP Kota Kotamobagu adalah seperti dalam tabel berikut:

Tabel: 4.6.
Diklat Teknis Fungsional yang Pernah Diikuti Pegawai
Di KPTSP Kota Kotamobagu

Jenis Diklat	Yang Sudah Mengikuti
1. Pelayanan Prima	4 orang
2. Manajemen Publik	2 orang
3. Keuangan Daerah	2 orang
4. Strategi dan Manajemen Mutu	0
5. Kepemimpinan	3 orang

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Dari uraian diatas, para petugas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu umumnya sudah mengikuti pelatihan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik.

IV.2 3. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Kantor

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Sesuai tujuan organisasi di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat *significant* untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.



Gambar: 4.5.
Kondisi Ruang Tunggu KPTSP Kota Kotamobagu

Sumber: Dok.Pribadi

Kenyataan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat masih kurang diperhatikan. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang tidak memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandarkan.

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu diungkapkan seperti :

“Kantor Pelayanan ini kurang nyaman, selain sempit, tempat ruang tunggu seadanya dan AC kurang dingin, sehingga terasa panas...”(SM, Pengusaha, 14 Januari 2011).

Meja para petugas kurang rapi, diatas meja kertas berserakan, bahkan ada yang sudah dilantai, kabel listrik juga tidak rapi, kelihatan berantakan... (SHM, Pengusaha, 14 Januari 2011).

Menanggapi hal ini, Walikota Kota Kotamobagu menegaskan :

“Kami menyadari bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam melayani masyarakat masih belum sempurna. Tetapi Insya Allah kedepan akan ada kantor baru dengan fasilitas yang sesuai kebutuhan masyarakat” (WKK, 21 Januari 2011).

Pernyataan serupa ditegaskan pula oleh Kepala KPTSP Kota Kotamobagu seperti berikut ini;

“Kedepan setelah ada kantor yang cukup representatif, tentu semua aspek pelayanan dan kenyamanan akan kami tata dengan lebih baik, terutama menyangkut informasi kepada publik melalui papan informasi, apakah itu waktu, biaya dan prosedur, juga hal terkait informasi dan kenyamanan lainnya seperti AC, ruang tunggu dan lahan parkir...(KKPTSP KK, 11 April 2011)

Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu juga belum memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan, seperti belum adanya papan informasi yang menjelaskan biaya dan persyaratan pengurusan dokumen..

Berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada kesalahan .Hal ini terungkap dalam pernyataan berikut;

“Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat”, dan ini adalah komitmen pemerintah daerah setelah KPTSP ini berdiri, dan buat kami Masyarakat puas kami senang”. (KP&NP KPTSP KK, 11 Februari 2011).

Untuk menjamin perlindungan konsumen, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu melakukan evaluasi secara berkala. Dimaksudkan untuk memberikan penilaian secara menyeluruh. Selain itu, masyarakat juga bisa terlibat dalam memberikan penilaian dengan jalan menggunakan temu pengguna jasa yang sering diadakan secara langsung oleh Walikota untuk menjaring keluhan, saran dan kritik dari masyarakat.

Selain itu dalam membentuk sistem pelayanan terbaik maka KPTSP Kota Kotamobagu berusaha secara maksimal menjalankan cara terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas seperti yang terungkap dalam pernyataan berikut;

“Pelayanan yang berkualitas dan handal, tarif yang wajar dan pelayanan yang bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik dan tidak membebani masyarakat, itulah komitmen kami di KPTSP” (KP&NP KPTSP KK, 11 Februari 2011).

Pelayanan Publik melalui KPTSP Kota Kotamobagu terhadap delapan jenis perijinan yang ada merupakan bagian dari perbaikan kinerja pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial di Kota Kotamobagu pasca pemekaran dari Kabupaten Bolaang Mongondow tahun 2007.

BAB V

P E M B A H A S A N

Pada penjelasan di Bab terdahulu telah dikemukakan bahwa Kota Kotamobagu adalah daerah yang baru dibentuk pada tanggal 22 Mei 2007. Pembentukan Kota Kotamobagu didasarkan pada Undang-undang Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Kotamobagu di Provinsi Sulawesi Utara. (terlampir)

Pembentukan Kota Kotamobagu ini didasarkan pada tuntutan rakyat setempat sesuai dengan semangat otonomi daerah dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, terutama untuk mendekatkan pelayanan Pemerintah kepada masyarakat yang dengan demikian dapat meningkatkan kesejahteraan. Masyarakat setempat menginginkan akan adanya pembangunan untuk peningkatan kesejahteraan yang diperolehnya baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya, karena pada hakikatnya semua pembangunan sosial dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, untuk itu pembangunan dipusatkan pada mereka, sebagaimana Brokensha dan Hodge (Bab II, hal.22)

Wilayah Kota Kotamobagu sebelumnya termasuk dalam wilayah Kabupaten Bolaang Mongondow, sehingga kebijakan pemerintah yang dilaksanakan bagi daerah dan rakyat di Kota Kotamobagu sebelumnya merupakan kebijakan pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow, baik dalam hal pemerintahan umum, kebijakan pembangunan maupun kebijakan lain dalam kaitannya dengan pelayanan masyarakat. Namun kenyataan yang tidak dapat dipungkiri adalah wilayah Kota Kotamobagu selama kurun waktu berjalan sampai dengan saat ini banyak meninggalkan daerah induknya dalam banyak hal. Hal ini dikarenakan wilayah Kota Kotamobagu sebelumnya adalah pusat pemerintahan dari Kabupaten Bolaang Mongondow, (Peta terlampir) dan kini sebagai daerah tertentu di permukaan bumi yang dapat dibedakan dengan daerah tetangganya atas dasar kemampuan karakteristik atau properti yang menyatu, sebagaimana pernyataan E.G.R Taylor (Bab II, hal.26).

Kota Kotamobagu dianggap sebagai salah satu daerah pemekaran karena sebelumnya tidak ada Kota yang disebut dengan nama Kota Kotamobagu di dalam susunan pemerintahan Indonesia, atau di Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan

Undang-undang Nomor 4 tahun 2007, Kota Kotamobagu dinyatakan dibentuk secara definitif di Indonesia, khususnya di Provinsi Sulawesi Utara. Undang-undang tersebut mengandung makna bahwa sebagian wilayah yang sebelumnya menjadi wilayah Kabupaten Bolaang Mongondow dan sebagian penduduk yang sebelumnya merupakan penduduk Kabupaten Bolaang Mongondow dibagi atau dipisahkan dari sisi administratif, politik, ekonomi, sosial, kultural, fisik, geografi dan sebagainya, selanjutnya perwilayahan tersebut membentuk organisasi dan kelembagaan dengan berbagai program seperti pernyataan. Eaton J.W. (Bab II, hal. 26).

Uraian di atas mengarahkan kepada sebuah pemahaman bahwa yang benar-benar baru pada sebuah daerah pemekaran, termasuk Kota Kotamobagu adalah pemerintahannya, baik mengenai struktur, tugas maupun wewenangnya. Karena wilayah dan penduduknya sebelum kabupaten tersebut dibentuk atau dimekarkan, merupakan wilayah dan penduduk kabupaten lain, yang sering disebut dengan istilah Kabupaten Induk.

Dasar-dasar pembentukan suatu Daerah, baik itu Provinsi, Kabupaten maupun Kota diatur dalam PP Nomor 78 Tahun 2007, yakni berdasarkan pertimbangan kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial-budaya, sosial-politik, jumlah penduduk, luas daerah, dan pertimbangan lainnya. Dengan kata lain, pembentukan Kota Kotamobagu sebagai suatu daerah definitif yang mandiri karena Pemerintah Pusat menganggap bahwa berbagai potensi dan persyaratan sesuai bunyi undang-undang tersebut sudah dimiliki oleh wilayah dan penduduk Kota Kotamobagu, dan berkaitan dengan Pelayanan publik di KPTSP Kota Kotamobagu yang bermuara pada meningkatnya kesejahteraan masyarakat karena memperoleh kemudahan dan kepastian dalam berusaha, berikut analisa terhadap beberapa parameter yang diteliti di KPTSP Kota Kotamobagu;

Tabel: 5.1.
Penilaian Kualitas Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu

Indikator/Faktor	Penilaian	Informasi Pendukung (Analisis Temuan Lapangan)
1. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses	Baik Sekali	Secara umum dapat dikatakan bahwa persoalan ketepatan waktu penyelesaian di KPTSP Kota Kotamobagu, jika mengacu kepada ketentuan KPTSP Kota Kotamobagu, maka dapat dikatakan sudah sangat baik, sehingga dapat berdampak pada semakin pasti dan cepat perijinan usaha masyarakat yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat
2. Kualitas pelayanan (Kemudahan dalam pengajuan permohonan)	Baik	Dari temuan lapangan pada bab sebelumnya, dapat dipahami bahwa berkaitan dengan hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan, karena persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu
3. Akurasi pelayanan yang berkaitan dgn pelayanan tersebut bebas kesalahan	Baik	Akurasi pelayanan di (KPTSP) Kota Kotamobagu walaupun masih terjadi kesalahan, namun kasusnya masih sangat sedikit, sementara itu Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya lagi mencerminkan adanya komitmen dalam tanggung jawab KPTSP Kota Kotamobagu kepada konsumen sebagai bagian dari pemberian pelayanan terbaik
4. Besarnya biaya pelayanan	Baik	penetapan besarnya biaya pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu sudah disesuaikan dengan kemampuan masyarakat, serta disesuaikan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula, dan adapun keluhan ketidak sesuaian biaya lebih disebabkan karena pemahaman pelanggan karena kurangnya informasi terhadap sebuah proses perijinan atau mereka mengurus ijin melalui calo atau orang dalam yang berakibat adanya penambahan biaya.
1. Struktur Organisasi	Baik	Persoalan organisasi di KPTSP Kota Kotamobagu, khususnya yang berhubungan dengan interaksi atasan dan bawahan masih terkesan kurang maksimal, walaupun itu tidak mengganggu jalannya pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal ini lebih disebabkan

		karena adanya perasaan sungkan atau karena persoalan budaya Bolmong yang cenderung memberikan penghormatan kepada yang lebih tua atau atasan.
2. Kemampuan Aparat	Baik	Secara umum kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat, Tinggal kualitasnya yang harus terus ditingkatkan
3. Sistem pelayanan	Cukup	Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menunjukkan bahwa; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan masih kurang diperhatikan, hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang belum memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandardkan, sebagaimana keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Sumber: Hasil Analisis (dibuat 5 Tingkatan= Sangat baik, baik, cukup, kurang dan buruk)

Berdasarkan data yang fakta yang ditemukan selama penelitian serta hasil analisis diatas, pembentukan Kota Kotamobagu sebagai sebuah daerah definitif didasarkan pada upaya Pemerintah untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, karena dengan demikian kesejahteraan dapat lebih cepat tercapai sebagaimana PP.78 tahun 2007 (Bab II, hal. 28).

Adapun wewenang yang dimiliki oleh daerah termasuk daerah yang baru dibentuk sesuai dengan pengaturan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 adalah mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Terlihat bahwa pengaturan dalam pasal tersebut menitikberatkan pada masyarakat, artinya dari masyarakat oleh masyarakat dan untuk masyarakat. Dengan demikian fungsi dan tanggungjawab utama pemerintah Kota Kotamobagu adalah untuk kepentingan rakyat, yang dilaksanakan sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan aspirasi masyarakat Kota Kotamobagu sendiri.

Untuk melaksanakan fungsi utama tersebut, pemerintah Kota Kotamobagu merumuskan misi yang harus dilaksanakannya sebagai sebuah daerah yang baru

dibentuk yakni melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. pelayanan dimaksudkan sebagai upaya pemerintah Kota Kotamobagu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa sebagai sebuah daerah yang baru dibentuk, Kota Kotamobagu harus membuat instansi pelayanan publik tersendiri sebagaimana yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten. Kantor pelayanan di Kota Kotamobagu yang baru dibentuk harus mampu memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, yang tujuan utamanya kesejahteraan masyarakat (Bab II, hal. 28).

Dengan demikian, setelah Kota Kotamobagu terbentuk maka fokus perhatian pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, minimal setara dengan pelayanan yang mereka peroleh dari Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow sebelumnya. Jika pelayanan ini tidak dilaksanakan oleh pemerintah Kota Kotamobagu, maka akan muncul kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah daerah karena merasa bahwa tidak adanya manfaat langsung yang mereka rasakan dari pembentukan Kota Kotamobagu.

Memori masyarakat akan memberikan gambaran balik tentang manfaat dan pelayanan yang mereka terima dari pemerintah kabupaten induk sebelumnya, yang pada akhirnya bermuara pada tidak adanya dukungan dan legitimasi dari masyarakat terhadap pemerintah Kota Kotamobagu, bahkan dapat memberikan kesan kecewa dengan pembentukan Kota Kotamobagu. Bila hal ini terjadi, maka tujuan pembentukan daerah baru tidak akan tercapai sebagaimana yang diharapkan, yaitu mampu memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Bab II, hal.28).

Dengan adanya pembentukan Kota Kotamobagu sebagai sebuah Kota yang mandiri dirasakan oleh masyarakat setempat sebagai perwujudan aspirasi dan harapan masyarakat yang selama ini terabaikan. Masyarakat mengharapkan agar terjadi suatu perubahan yang cukup signifikan dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat menyangkut partisipasi dan keikutsertaan rakyat dalam pemerintahan. Selain itu peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta pemanfaatan sumber daya dan potensi yang ada di wilayah Kota Kotamobagu diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Kotamobagu.

Untuk menjawab tuntutan dan harapan masyarakat, Pemerintah Kota Kotamobagu sejak awal cukup tanggap, dan mampu memperhatikan aspirasi

masyarakat dan mewujudkannya dalam tindakan nyata. Aparat pemerintah tidak hanya melaksanakan kegiatan-kegiatan administratif pemerintahan belaka atau memandang sebelah mata kepada tuntutan pelayanan kepada masyarakat, karena pelayanan yang baik berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas sesuai kriteria dimaksud, Pemerintah selaku *owner* memenuhi harapan masyarakat dalam posisinya selaku *user*,. dengan mendirikan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP), dengan harapan pelayanan makin baik dan memberikan peluang dan rangsangan dunia usaha dan masyarakat dalam meningkatkan kesejahtraanya.

Salah satu tujuan utama dari pemekaran wilayah adalah mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat, sehingga diharapkan pengelolaan pemerintahan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan pembangunan kesejahteraan masyarakat dapat berjalan lancar. (Bab II, hal. 28).

Beberapa alasan kenapa pemekaran wilayah dapat dianggap sebagai salah satu pendekatan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah daerah dan peningkatan pelayanan publik, seperti halnya di Kota Kotamobagu, yaitu: Keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dalam wilayah kewenangan yang terbatas / terukur. (Bab II, hal.48 – 49).

Melihat kondisi pelayanan publik di Kota Kotamobagu pasca pemekaran daerah, maka kondisinya makin membaik, melalui kebijakan publik sebagai kumpulan rencana kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan efek perbaikan terhadap kondisi-kondisi sosial dan ekonomi ditengah masyarakat (Bab II, hal. 29).

Selain waktu maksimum penyelesaian Ijin dan berbagai adminstrasi lainnya, Pemerintah Kota Kotamobagu juga secara resmi dan terbuka menetapkan besaran biaya dalam setiap pengurusan Ijin atau surat adminstrasi kependudukan lainnya walaupun belum maksimal, padahal keterbukaan publik itu diminta atau tidak harus diadakan. (Bab II, hal.30).

Disamping itu keseriusan pemerintah Kota Kotamobagu juga terlihat dengan adanya sistem pelayanan terpadu atau sistem pelayanan satu atap, sehingga lebih mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai ijin atau surat-surat lainnya sebagai bagian dari peningkatan kesejahtraannya.

Walaupun secara umum kondisi pelayanan publik di Kota Kotamobagu sudah mulai membaik, namun ada berbagai hal yang masih perlu ditingkatkan, antara lain memperbaiki sumber daya aparat baik berupa kuantitas maupun kualitas, karena sebagai Kota jasa Kota Kotamobagu harus mulai menunjukkan jati dirinya sebagai sebuah pusat peradaban di wilayah Sulawesi Utara

Sesuai dengan konteks pelaksanaan penelitian ini yang ingin mendeskripsikan tentang Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu sebagai sebuah daerah pemekaran yang baru dibentuk, berikut akan dipaparkan mengenai analisa dan pembahasan tentang data dan fakta yang ditemui di lokasi penelitian berdasarkan berbagai pemahaman teoritik yang dikemukakan pada bagian terdahulu, yang diuraikan berdasarkan parameter dalam penelitian ini, yakni ketepatan waktu, kualitas pelayanan, akurasi pelayanan dan biaya pelayanan, karena dengan baiknya berbagai parameter tersebut akan berdampak secara langsung dalam peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat.

V.1. Kinerja Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu

V.1.1. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Ketepatan Waktu

Yang dimaksudkan dengan ketepatan waktu pada konteks ini diartikan sebagai bagaimana pemerintah Kota Kotamobagu khususnya di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang diharapkan masyarakat serta sesuai ketentuan waktu maksimal pelayanan yang sudah ditetapkan KPTSP Kota Kotamobagu, karena hal tersebut berdampak pada kondisi kesejahteraan masyarakat, yang intinya bahwa dalam pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. (Bab II, hal.51)

Dalam temuan lapangan di KPTSP Kota Kotamobagu masih ditemukan konsumen yang mengurus ijin kecewa dengan persoalan waktu yang menurut mereka sering terlambat penyelesaiannya, akan tetapi ternyata persepsi persoalan waktu penyelesaian antara aparat dan pelanggan berbeda karena lebih disebabkan tidak adanya informasi yang jelas berupa papan informasi atau pengumuman kepada pelanggan mengenai batas maksimal penyelesaian sebuah dokumen, padahal keterbukaan publik itu diminta atau tidak harus diadakan. (Bab II, hal.30).

Dalam temuan lapangan bab sebelumnya, sesuai penjelasan pihak KPTSP Kota Kotamobagu serta keterangan dari masyarakat pengguna jasa yang datang mengurus perijinan di KPTSP bahwa persoalan waktu penyelesaian perijinan di KPTSP Kota Kotamobagu sebetulnya sudah termasuk cepat, namun karena tidak adanya informasi yang akurat kepada masyarakat mengenai batas waktu penyelesaian sehingga timbul persepsi berbeda, dimana dimata konsumen waktu penyelesaian termasuk terlambat sementara pihak KPTSP Kota Kotamobagu menganggap sudah sangat cepat karena masih dibawa waktu maksimal penyelesaian sesuai ketentuan di KPTSP Kota Kotamobagu.

Dari temuan lapangan di bab sebelumnya, apabila diperhatikan dengan seksama, masyarakat Kota Kotamobagu yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu adalah masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian sesuai harapan dan keinginan mereka ketika mengurus permohonan perijinan, tanpa melihat ketentuan waktu penyelesaian di internal KPTSP Kota Kotamobagu, dan hal ini dalam konteks pelayanan publik akan selalu terjadi. (Bab II, hal.31)

Berbicara mengenai ketepatan waktu pelayanan, sudah waktunya apabila setiap permohonan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu memaksimalkan proses komputerisasi. Dengan memanfaatkan komputer selain dapat menghemat waktu juga dapat *on-line* antar instansi terkait. Dalam temuan lapangan menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu belum mengadopsi sepenuhnya sistem komputerisasi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan publik. Dari kondisi ini dapat dinilai bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam pemanfaatan teknologi masih belum maksimal, padahal hal itu adalah merupakan tolak ukur kualitas pelayanan publik. (Bab II, hal.46)

Proses pelayanan publik dapat dimanipulasi karena belum maksimalnya pemanfaatan sistem komputerisasi. Berbagai berkas-berkas urusan tidak akan terkontrol dengan baik, bahkan hilang sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Di sini masyarakat menjadi bagian yang paling dirugikan karena

sistem yang tidak sistematis. Oleh sebab itu, pemaksimalan penggunaan komputerisasi menjadi mutlak adanya bagi setiap birokrasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa agar lebih efektif dan efisien. (Bab II, hal.46)

Secara umum dapat dikatakan bahwa persoalan ketepatan waktu penyelesaian di KPTSP Kota Kotamobagu, jika mengacu kepada ketentuan KPTSP Kota Kotamobagu, maka dapat dikatakan sudah sangat baik, sehingga dapat berdampak pada semakin pasti dan cepat perijinan usaha masyarakat yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

V.1.2. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Kualitas Pelayanan

Kemudahan pelayanan yang dimaksud adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan (Bab II, hal.30)

Mengenai kualitas pelayanan dalam pengurusan perijinan di KPTSP Kota Kotamobagu memang masih menimbulkan ketidakpuasan dimasyarakat, hal ini juga lebih disebabkan karena pemahaman aturan yang berbeda terhadap berbagai kelengkapan administrasi yang diurus, serta umumnya juga masyarakat ingin dipermudah dalam mengurus ijin, walaupun terkadang dokumen belum lengkap.

Yang menjadi persoalan keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu selalu mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, dan mereka menganggap sering menyulitkan apalagi masih banyak masyarakat yang masih kurang paham kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan. (Bab II, hal.30-31)

Sementara itu berkaitan dengan adanya Perlakuan diskriminatif petugas KPTSP terhadap pengguna jasa pelayanan juga karena adanya pemahaman yang berbeda antara petugas loket dengan pimpinan, dan ini seharusnya tidak boleh terjadi karena prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat

mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Bab II, hal.31-32)

Dari temuan lapangan pada bab sebelumnya, dapat dipahami bahwa berkaitan dengan hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan, karena persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi dan juga sebaliknya, sehingga dapat dipahami bahwa persoalan lebih kepada kualitas layanan yang memang selalu berbeda dan berubah . (Bab II, hal. 47-48)

V.1.3. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Akurasi Pelayanan

Dalam penelitian di KPTSP Kota Kotamobagu akurasi pelayanan yang dimaksud adalah bahwa pelayanan tersebut bebas dari kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. (Bab II, hal.46-47)

Di KPTSP Kota Kotamobagu, persoalan kesalahan dalam pencetakan sebuah dokumen perijinan umumnya sudah jarang terjadi, walaupun tentunya masih ada juga kesalahan tetapi itu sudah sangat minim serta tidak terlalu prinsip, tetapi dimata konsumen pengguna jasa layanan, sekecil apapun kekeliruan harus diperhatikan apalagi menyangkut nama orang atau nama perusahaan.

Dengan demikian akurasi pelayanan di (KPTSP) Kota Kotamobagu walaupun masih terjadi kesalahan, namun kasusnya masih sangat sedikit, sementara itu Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya, karena pada dasarnya bahwa segala kekeliruan atau hasil yang tidak maksimal dalam sebuah pelayanan seperti kesalahan cetak adalah merupakan tanggung jawab pihak pemberi. (Bab II, hal. 54). Dengan demikian komitmen dalam tanggung jawab KPTSP Kota Kotamobagu kepada konsumen sebagai bagian dari pemberian pelayanan terbaik, mencerminkan satu dari tiga fungsi pemerintah yaitu fungsi perlindungan (*protection function*) (Bab II, hal.31)

V.1.4. Perbaiki Pelayanan Publik Menurut Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu yang dilakukan dalam penelitian ini mengenai besarnya biaya pelayanan, faktor ini dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan krusial sekali di mata banyak pihak.

Penetapan besarnya biaya pelayanan telah ditetapkan dengan Keputusan Walikota Kotamobagu Nomor 58 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, karena pemasukan dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sangat membantu dalam memperoleh Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Kotamobagu, namun pada kenyataannya masih ada konsumen yang menyampaikan keluhan ketidaksesuaian biaya sesuai ketentuan.

Dalam menentukan biaya pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu, pemerintah Kota Kotamobagu telah melihat kondisi dan kemampuan masyarakat sehingga tidak memberatkan masyarakat dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, seperti yang diungkapkan Zeithaml, Valarie A, (et.al) (1990) (Bab II, hal 49), juga Aturan yang biasa dipakai adalah beban (*charge*) dihitung sebesar total biaya total tersebut terdapat (*full cost recorvery*) (Bab II, hal.55)

Sementara itu persoalan ketidaksesuaian biaya ini ternyata memang lebih disebabkan karena pemahaman yang berbeda antara konsumen terhadap biaya dalam pengurusan perijinan, dimana konsumen ada yang beranggapan bahwa biaya untuk setiap perijinan jenis yang sama biayanya harus sama. Berkaitan dengan adanya ketidaksesuaian biaya dalam pengurusan ijin yang sama serta adanya penambahan biaya terhadap sebuah perijinan yang diajukan pelanggan dapat dijelaskan bahwa memang karena informasi yang kurang sehingga adanya pemahaman yang berbeda dari konsumen

Selain itu besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam beberapa kasus melebihi tarif yang telah ditentukan disebabkan karena ada sebagian masyarakat yang mengurus lewat calo yang biasa datang di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu atau para petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP)

Kota Kotamobagu berusaha untuk mengambil keuntungan dari masyarakat karena ingin diberikan kemudahan

Dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwa alasan penetapan besarnya biaya pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu sudah disesuaikan dengan kemampuan masyarakat (Bab II, hal.49, serta disesuaikan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula, dan adapun keluhan ketidak sesuaian biaya lebih disebabkan karena pemahaman pelanggan karena kurangnya informasi terhadap sebuah proses perijinan atau mereka mengurus ijin melalui calo atau orang dalam yang berakibat adanya penambahan biaya.

V.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan di KPTSP

Kota Kotamobagu

V.2.1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam memaksimalkan pemberian pelayanan publik. selain itu dapat diartikan pula sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan, seperti dalam Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2008) (Bab II, hal.56-57)

Dalam operasioanal sehari hari di KPTSP Kota Kotamobagu seperti dijelaskan pada Bab sebelumnya, terdiri dari 21 orang pegawai, namun dari jumlah tersebut hanya 8 orang yang berstatus PNS, sementara 13 lainnya masih berstatus honorer. Dilihat dari jumlah pegawai di KPTSP dibanding beban kerja terlihat bahwa jumlah tersebut masih kurang walaupun selama ini belum menyebabkan terganggunya pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu dalam kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi juga terlaksana dengan baik, meskipun hal tersebut terkadang menjadi faktor penghambat dalam mempercepat waktu pelayanan dikarenakan sistem sentralisasi dalam

pelayanan tetapi masih juga menjalankan desentralisasi, Sedangkan desentralisasi berlebihan bisa menyulitkan dalam pengawasan dan koordinasi. (Bab II, hal.57)

Sementara itu berkaitan dengan hubungan antara atasan dan bawahan di KPTSP Kota Kotamobagu pada dasarnya sudah berjalan dengan baik lewat koordinasi struktural yang sudah ada, adapun kesan hubungan atasan dan bawahan yang belum berjalan, lebih kepada faktor adanya rasa sungkan atau respek dari bawahan kepada atasan, dan hal ini harus terus ditingkatkan menuju hubungan kerja yang profesional karena apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik. (Bab II, hal. 58)

Dengan demikian persoalan organisasi di KPTSP Kota Kotamobagu, khususnya yang berhubungan dengan interaksi atasan dan bawahan masih terkesan kurang maksimal, walaupun itu tidak mengganggu jalannya pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal ini lebih disebabkan karena adanya perasaan sungkan atau karena persoalan budaya Bolmong yang cenderung memberikan penghormatan kepada yang lebih tua atau atasan.

V.2.2. Kemampuan Aparat

Faktor kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, aparat dalam hal ini petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan, karena kemampuan aparat diukur dari adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini seperti dalam Handayani, (1991) (Bab II, hal.58)

Dengan melihat komposisi tingkat pendidikan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sudah tergolong cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi sarjana (S1) 9 orang, D1 1 Orang dan 11 orang yang berpendidikan SMA.

Sementara itu berkaitan dengan kemampuan melakukan kerja sama di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, terlihat sudah

baik walaupun masih ditemukan kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan atau sesama rekan kerja yang belum maksimal, tetapi itu selama ini belum mengganggu jalannya pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan hal kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sudah dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani (Bab II, hal.59)

Dalam pelaksanaan pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu Sebagai institusi yang bertugas melayani publik dalam hal ini masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu yang diwakili oleh kepala secara periodik melakukan evaluasi serta memberikan pertanggungjawaban kepada Walikota Kotamobagu, hal ini mengindikasikan adanya tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan (Bab II, hal 59)

Sementara itu untuk menunjang SDM pegawai di KPTSP Kota Kotamobagu, secara berkala para pegawai diikut sertakan dalam berbagai program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif sehingga diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

Secara umum kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat, Tinggal kualitasnya yang harus terus ditingkatkan. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan, sebagaimana ungkapan Kieron Walsh, 1991 (Bab II, hal 38 – 39)

V.2 3. Sistem Pelayanan

Sebagaimana diketahui bahwa Sistem pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah; suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan seperti diungkapkan oleh Prajudi, (1992). (Bab II, hal.59)

Berkaitan dengan itu di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menunjukkan bahwa; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan masih kurang diperhatikan (Bab II, hal.46), hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang belum memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandardkan, sebagaimana keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Sementara itu berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada kesalahan, hal ini sejalan dengan Zeithaml (1990) yang mengemukakan ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yang pada poin ketiga yaitu *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Bab II, hal.37-38)

Dari kesemua uraian pada bab ini, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu pasca pemekaran daerah masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama dalam hal kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan (Bab II, hal.32), walaupun secara umum menunjukkan kemajuan dibandingkan ketika Kota Kotamobagu masih berstatus Kecamatan atau masih tergabung kedalam Kabupaten Bolaang Mongondow.

Dalam melihat keseluruhan temuan lapangan mengenai indikator kinerja pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di KPTSP Kota Kotamobagu, dapat dikatakan sudah baik, adapun menyangkut penilaian tentang

sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.(Bab II, hal.34)

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Dengan demikian terjawablah sudah pertanyaan awal pada bab permasalahan mengenai, ***“Sejauh manakah kinerja pelayanan publik di Kota Kotamobagu pasca pemekaran daerah?”***, dimana dengan adanya pemekaran daerah yang melahirkan Kota Kotamobagu berdampak pada “peningkatan pelayanan kepada masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat”, sebagaimana PP Nomor 78 tahun 2007 (Bab II, hal 28), dan hal ini merupakan tanggung jawab birokrasi publik yang berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional, sebagaimana ungkapan (Bab II, hal.29)

V.3. Kinerja Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kota Kotamobagu

Sudah kita ketahui bersama bahwa tujuan utama pemekaran daerah salah satunya adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana PP No.78 Tahun 2007 (bab II, hal.49).

Dengan demikian sesuai kondisi yang terjadi pada konteks penelitian ini dimana Kota Kotamobagu sebagai daerah baru hasil pemekaran dari Kabupaten Bolaang Mongondow, terdapat korelasi yang jelas antara pemekaran daerah dengan kualitas pelayanan publik yang profesional di KPTSP Kota Kotamobagu yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (bab II, hal.30-31), dengan delapan ciri yang sebagian besar telah terpenuhi, oleh KPTSP Kota Kotamobagu, yaitu;

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.
Yang masih perlu ditingkatkan adalah pada masalah pemberian informasi kepada masyarakat secara lebih jelas dan terbuka.

Tabel: 5.2.
Penilaian Terhadap Beberapa Parameter Pelayanan
Di Kota Kotamobagu Sebelum dan Sesudah di Mekarkan

PARAMETER BERKAITAN DENGAN PELAYANAN	SEBELUM PEMEKARAN s/d Tahun 2007	SETELAH PEMEKARAN Thn 2007 - 2010
Rata-rata Waktu Penyelesaian (Waktu Normal Rara-rata 7 Hari)	8 Hari	2 Hari
Rata-rata Besaran Biaya dikeluarkan dibanding Tarif resmi	150% – 200%	100% – 125%
Kemudahan Administrasi Perijinan	Agak sulit	Mudah
Kejelasan Informasi	Kurang Jelas	Agak Jelas
Keramahan Petugas	Kurang Ramah	Ramah

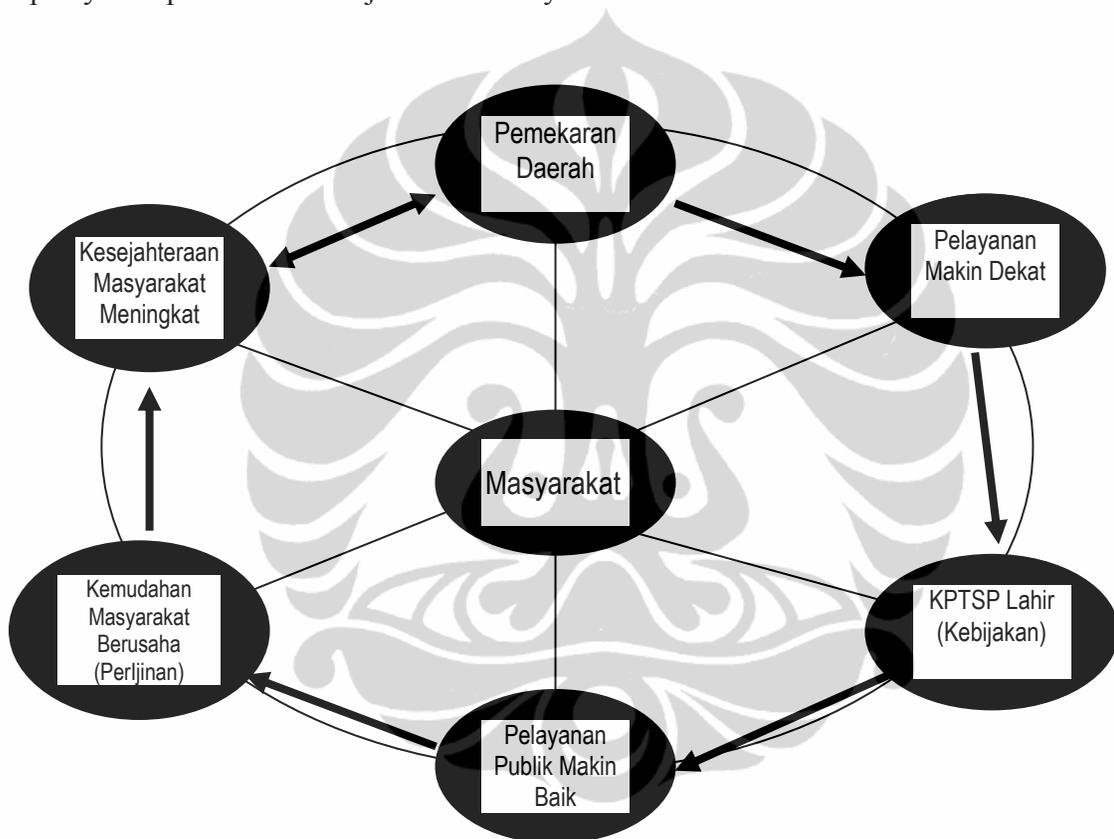
Sumber: Hasil Analisis

Sementara itu pelayanan publik dan kesejahteraan sosial juga memiliki korelasi yang jelas dimana pelayanan publik dilaksanakan untuk kebutuhan masyarakat, sebagaimana pengertian pelayanan publik itu sendiri yang menjelaskan, “pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*), (bab II, hal, 31). Juga diperjelas oleh penjelasan lainya, “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” LAN.1998, (bab II, hal 31).

Selain itu berkaitan dengan kebijakan publik dalam kerangka pembangunan sosial dan hubunganya antara pelayanan publik dan kesejahteraan sosial, (bab II, hal,23), yang berbunyi, “Kebijakan sosial merupakan salah satu bentuk kebijakan publik yang mengatur urusan kesejahteraan sosial., makna kebijakan pada kata kebijakan sosial adalah kebijakan publik, sedangkan makna sosial menunjuk pada bidang atau sektor yang menjadi garapannya, yaitu bidang kesejahteraan. Itu artinya kebijakan sosial adalah salah satu bentuk dari kebijakan publik. Kebijakan sosial merupakan ketetapan pemerintah yang dibuat untuk merespon isu – isu yang bersifat publik, yaitu mengatasi masalah sosial atau memenuhi kebutuhan masyarakat banyak.

Berkaitan dengan penelitian ini dapat ditarik sebuah pengertian bahwa kebijakan dan pelayanan publik yang baik yang secara langsung maupun tidak langsung akan berkorelasi dengan pengertian kesejahteraan sosial itu sendiri sebagaimana Friedlander dalam Sukoco 1991, (bab II, hal 22), “kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan lembaga-lembaga, yang bermaksud untuk membantu individu-individu dan kelompok agar mencapai standar kehidupan dan kesehatan yang memuaskan, serta hubungan perorangan dan sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan segenap kemampuan dan meningkatkan kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga maupun masyarakat”.

Berikut ini dapat digambarkan skema hubungan antara pemekaran daerah, pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat.



Gambar: 5.
Hubungan Pemekaran Daerah, Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat

Sumber: Hasil Analisis

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari semua uraian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya. Disamping itu juga diberikan rekomendasi berbentuk saran dalam menyikapi pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dimana pemekaran daerah di Kabupaten Bolaang Mongondow, yang melahirkan Kota Kotamobagu, membawa dampak yang cukup signifikan dalam pelayanan publik bagi masyarakat, hal ini ditandai dengan hadirnya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di Kota Kotamobagu yang memberikan manfaat sangat positif dimata masyarakat, dimana kehadiran KPTSP memberikan mereka beragam kemudahan, baik waktu, biaya dan pelayanan perijinan yang akan bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya.

Dapat dijelaskan disini bahwa kesimpulan serta saran dimaksud adalah merupakan jawaban terhadap pertanyaan penelitian berdasarkan tinjauan lapangan.

VI. 1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dalam hasil penelitian dan pembahasan mengenai penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan Kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dapat dikatakan sudah cukup baik, dan secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat, hal ini ditandai dengan beberapa faktor, antara lain:
 - a. Antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen sudah baik, hal ini ditandai dengan pelayanan perijinan yang umumnya ketika pemohon ijin datang langsung bisak ditunggu proses penyelesaiannya, atau paling tidak setiap permohonan perijinan dapat diselesaikan dibawah waktu maksimal penyelesaian sebuah perijinan sesuai ketentuan di KPTSP Kota Kotamobagu, kecuali terhadap permohonan ijin yang baru atau yang

memerlukan pengecekan lapangan atau dokumen yang belum lengkap permohonannya diperlukan waktu tunggu, tetapi itupun tidak melebihi waktu maksimal penyelesaian sesuai ketentuan di KPTSP Kota Kotamobagu.

- b. Dalam melaksanakan pelayanan perijinan, KPTSP Kota Kotamobagu Sudah memaksimalkan penggunaan sistem komputerisasi walaupun belum *online* dengan instansi terkait dan belum memiliki *website* serta jumlahnya yang masih perlu ditambah, namun dengan demikian pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik.
 - c. Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi dan kelengkapan berkas permohonan perijinan, KPTSP Kota Kotamobagu tidak terlalu kaku asalkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan
 - d. Biaya pelayanan yang ditetapkan oleh KPTSP Kota Kotamobagu tergolong wajar dan sesuai dengan kemampuan masyarakat. Adapun ketidak sesuain biaya yang terjadi berdasarkan keluhan pelanggan disebabkan karena kurangnya pemahaman konsumen disertai belum maksimalnya informasi yang diberikan oleh pihak KPTSP Kota Kotamobagu.
2. Berkaitan dengan Struktur organisasi di KPTSP Kota Kotamobagu sudah cukup baik, tetapi harus ditingkatkan lagi, hal ini ditunjukkan antara lain:
- a. Struktur organisasi yang ada telah menunjukkan hirarkhi yang baik dalam melaksanakan tugas operasional
 - b. Dalam menjalankan tugasnya, terdapat hubungan yang masih perlu diperbaiki antara atasan dan bawahan, terlihat seperti ada jarak, walaupun hal ini lebih kepada persoalan adat budaya, namun dikhawatirkan mengganggu proses pelayanan
 - c. Dalam melaksanakan kegiatan di KPTSP Kota Kotamobagu, Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sebagai atasan senantiasa memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan sesuai kondisi dan kebutuhan .

3. Berkaitan dengan kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dinilai sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi, hal ini ditandai beberapa hal berikut:
 - a. Tingkat pendidikan aparat sudah baik, karena semuanya pernah mengenyam dunia pendidikan minimal SMU, bahkan 9 orang dari 21 pegawai di KPTSP Kota Kotamobagu adalah Sarjana S1
 - b. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilayani dengan tanggap dan cepat, sehingga masyarakat pemohon ijin umumnya merasa puas, walaupun disatu sisi daya inisiatif dan kreativitas masih agak kurang atau masih terlihat terlalu prosedural, sehingga masih perlu ditingkatkan.
 - c. Pelaksanaan laporan kegiatan secara rutin dilakukan terutama laporan keuangan dan hal terkait lainnya, oleh Kepala KPTSP Kota Kotamobagu kepada Walikota Kotamobagu.
 - d. Untuk mengembangkan keahliannya, semua pegawai khususnya Organik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu selalu mengikuti diklat teknis fungsional, atau belajar /studi banding ke daerah lain yang pelayanan publiknya sudah maju, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai KPTSP Kota Kotamobagu dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Dalam hal sistem pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu masih wajib ditingkatkan lagi, karena sebagai lembaga pelayan masyarakat harus memperhatikan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan, hal ini dikarenakan oleh beberapa hal antara lain:
 - a. Kondisi ruang pelayanan atau ruang tunggu KPTSP Kota Kotamobagu yang diperuntukan bagi konsumen masih sangat kecil dan hanya memuat beberapa tempat duduk, selain itu terkesan kurang rapi dan kenyamanan masyarakat masih belum maksimal diperhatikan.
 - b. Infomasi tentang pelayanan yang diberikan KPTSP Kota Kotamobagu berupa papan informasi atau akses informasi melalui telpon atau kotak pengaduan konsumen belum ada, sehingga sering menimbulkan kesalah

pahaman dengan konsumen terhadap berbagai hal berkaitan dengan pelayanan. Selain itu pihak KPTSP Kota Kotamobagu belum melibatkan pihak media massa secara maksimal dalam sosialisasi, sehingga masyarakat kekurangan informasi.

- c. Dalam pemberian perlindungan terhadap hasil pelayanan, pihak KPTSP Kota Kotamobagu telah menunjukkan komitmen yang tinggi dengan adanya kesanggupan penggantian setiap hasil pelayanan yang mengalami kesalahan cetak, sehingga kepentingan konsumen terjaga.

VI.2. Saran

Adapun hal-hal perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, sebagai bagian dari cara meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, adalah sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan stuktur organisasi yang ada sudah saatnya KPTSP Kota Kotamobagu mengambil alih seluruh pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP dan akta lahir, tidak hanya perijinan seperti yang selama ini berjalan
2. Perlu memaksimalkan informasi pelayanan sehingga mengurangi perbedaan persepsi konsumen dan aparat dalam persoalan menyangkut pelayanan, seperti masalah biaya, waktu, kemudahan, keramahan dan hal terkait lainnya dalam pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu
3. Dengan melihat kemampuan aparat, harus melaksanakan prinsip *'The right man in the right place'* maka dalam pendelegasian tugas dan wewenang serta pemberian kesempatan kepada pegawai untuk memegang tanggung jawab perorangan harus jauh dari pola pendekatan hubungan pribadi, tetapi lebih ditekankan pada objektivitas kualitas keahlian dan kecakapan individu penerima wewenang, dengan demikian dapat terus tercipta dan terbina pegawai yang amanah dan profesional dalam menjalankan fungsi pelayanan secara lebih maksimal.

4. Dengan adanya perkembangan dunia teknologi dan komunikasi saat ini, maka penggunaan sistem komputerisasi *online* serta *website* KPTSP Kota Kotamobagu yang dapat diakses langsung oleh masyarakat harus segera diterapkan, selain akan mempercepat proses pelayanan publik juga agar lebih membuka diri terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan dan gagasan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan pelayanan kepada masyarakat luas.
5. Untuk lebih memaksimalkan dalam pemberian pelayanan publik, pegawai di KPTSP Kota Kotamobagu harus semakin mengembangkan kualitas sumber daya manusia dan demokratisasi, model kepemimpinan harus bergeser dari kekuasaan ke pendekatan keahlian (*from macho to maestro*) dan berjiwa demokratis, dekat dengan bawahan dan menerapkan model birokrasi humanistik yaitu menempatkan manusia pada proporsinya.
6. Berkaitan dengan posisi Kota Kotamobagu sebagai calon Ibu Kota Propinsi Bolmong bersatu, dan sebelumnya juga adalah pusat pemerintahan dan ekonomi di wilayah Bolmong bersatu, maka kedepan keberadaan KPTSP akan sangat strategis serta menjadi barometer dalam memberikan berbagai pelayanan publik, sehingga perlu adanya sebuah penataan yang komprehensif mengenai KPTSP Kota Kotamobagu kedepan sebagai institusi pelayanan publik yang murah, ramah dan bersahabat serta berkualitas tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Admosudirjo, Prajudi. 1992. *Administrasi dan Management Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Adi Isbandi Rukminto. 2008. *Intervensi Komunitas, Pengembangan Masyarakat Sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Pers
- Anderson, James E. 1994. *Public Policy Making*. (Second Edition). USA: Houghton Mifflin Company.
- Arikunto, Suharsimi. 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (edisi Revisi V) Cetakan Keduabelas: Bandung: Rineka Cipta.
- Bernardin, H. John & Joyce E. A.Russel.1993. *Human Resource Management*. Singapore : McGraw Hill Inc
- B.Miles, Matthew dan A. Michael Huberman.1992. *Analisis Data Kualitatif*. (Tjejep Rohendi Rohidi ,Terj). Jakarta: Universitas Indonesia
- Creswell, John W. (2002). *Desain penelitian; pendekatan kualitatif dan kuantitatif (Angkatan III & IV KIK-UI, & Nur Khabibah, Penerjemah)*. Jakarta: KIK Press.
- Darwin Muhadjir dkk, 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (terjemahan/ Penyunting), Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Akhmad, Dede. (2008). *Pemekaran Daerah Kecamatan: Perspektif Teoritis*, Subang: JIA FIA-Edisi 1/8 UNSUB
- Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. (Edisi Revisi, cetakan kelima). Jakarta: PT.Raja Grafindo Perkasa.
- Dunn,William. N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: FISIP UGM.
- Eaton,J.W. 1986. *Pembangunan Lembaga dan Pembangunan Nasional: Dari Konsep Ke Aplikasi*, Jakarta: UI-Press

- Effendi, Sofian. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Modul Kuliah Magister Administrasi Publik UGM.
- Luthans, Fred. 1995. *Organizational Behaviour*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Friedlander, Walter A. (A Concepts and Methods of Social Work, 1980 : 4)
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep, Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Handayani, Soewarno. 1991. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta : CV. Haji Mas Agung.
- Harold D. Laswell & Daniel Lerner. 1951. *The Policy Science : Recent Development in Scope and Methods*. California: Palo Alto
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi* Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Korten, David C. 2001. *Menuju Abad Ke-21: Tindakan Sukarela Dan Agenda Global*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Manulang; M L. 1988. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moerdiono. 1992. *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan : Beberapa Pemikiran Pemecahan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Moleong, Lexy. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 1985. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.
- Nihin DJ, H. 1999. "Paradigma Baru Pemerintahan Daerah Menyongsong Milenium ketiga", (Cet-1). Jakarta: PT Mardimulyo.
- Nihin, H.A.Dj. 2000. *Berbagai Keadaan dan Penyikapannya*. Jakarta: Khadik.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler. 1996. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Addison-Wesley.
- Pamudji, 1985. *Pembinaan Perkotaan di Indonesia: Tinjauan dari Aspek Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Pawitra, Teddy. 1993. *Manajemen di Indonesia : Beberapa Isu Kontemporer*. Jakarta: FE-UI.

- Putra, Fadilah. 2005. *Kebijakan Tidak Untuk Publik*. Yogyakarta: Resist Book
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan – Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto. 2001. *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada,
- Rivai, Veithzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Edisi Kedua). Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Santoso, A. 1988. *Pelaksanaan Kebijakan Publik Kasus Bima dan KUD, Dalam Masa Depan Kehidupan Politik Di Indonesia*, Editor Alfian dan Nazarudin Syamsuddin. Jakarta: Rajawali.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.
- Sugiyono. 1997. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjarwo. 2001. *Teknik Wawancara dan proses data untuk Tujuan Penelitian*. Jakarta: Gramedia
- Suharto, Edi. 2006. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT. Refika Aditama.
2008. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*. (Cetakan Kedua) Edisi Revisi. Bandung: ALFABETA.
- Sukoco, Dwi Heru. 1991. *Profesi Peksos dan Proses Pertolongannya*. Bandung: STKS Press
- Sumodiningrat. 1999. *Pemberdayaan Masyarakat dan JPS*. Jakarta: Gramedia.
- Suprayogo, I. & Tobrani. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial Agama*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tayibnapi, Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibawa, Samodra. 1994. *Kebijakan Publik, Proses dan Analisis*. Jakarta: Intermedia
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Yunus, Hadi Sabari. 1991. *Konsepsi Wilayah dan Prinsip-prinsip Pewilayahan*. Yogyakarta: PT.Hardana.

Zeithaml, Valerie A, (et.al). 1990. *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. A Division of Macmillan Inc. New York: The Free Press.

Sumber Lain:

Fauzi, Gamawan. (2009, 13 Nopember). Moratorium Pemekaran Daerah. *Harian Indonesia Baru*.

H, Soedarsono. 2001. *Ekonomi Politik Kebijakan Otonomi Daerah*. (3 Nopember). dalam Berita IPTEK

Syahreza, Faisal. (2009, 7 Nopember). Pemekaran Daerah Dan Masalahnya. *Harian Pikiran Rakyat*

Pemekaran Daerah Di Hentikan. (2010, 30 April), h.1.Rakyat Merdeka

Inpres No.1 Tahun 1995, *Tentang Pelayanan Publik*

Tantangan Berat Dalam Kehidupan Bangsa Kita. Volume VIII No.2 Agustus Tahun 2008. Jakarta: Jurnal Otonomi, 2008.

Pemekaran Daerah, (2001, Vol.1). Jurnal otonomi

Kota Kotamobagu Dalam Angka Tahun 2010

Lembaga Administrasi Negara, Tahun1998

PP No.78 Tahun 2001. *Tentang Persyaratan Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Daerah*.

SK MENPAN No.81 Tahun 1993. *Tentang Tugas dan Fungsi Aparatur Negara*

SK.Walikota Kotamobagu No.58 Tahun 2009. *Tentang Pembentukan KPTSP Kota Kotamobagu*

Sulawesi Utara Dalam Angka Tahun 2010

Utomo, Warsito. 1997. *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. dalam Journal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. volume 1.

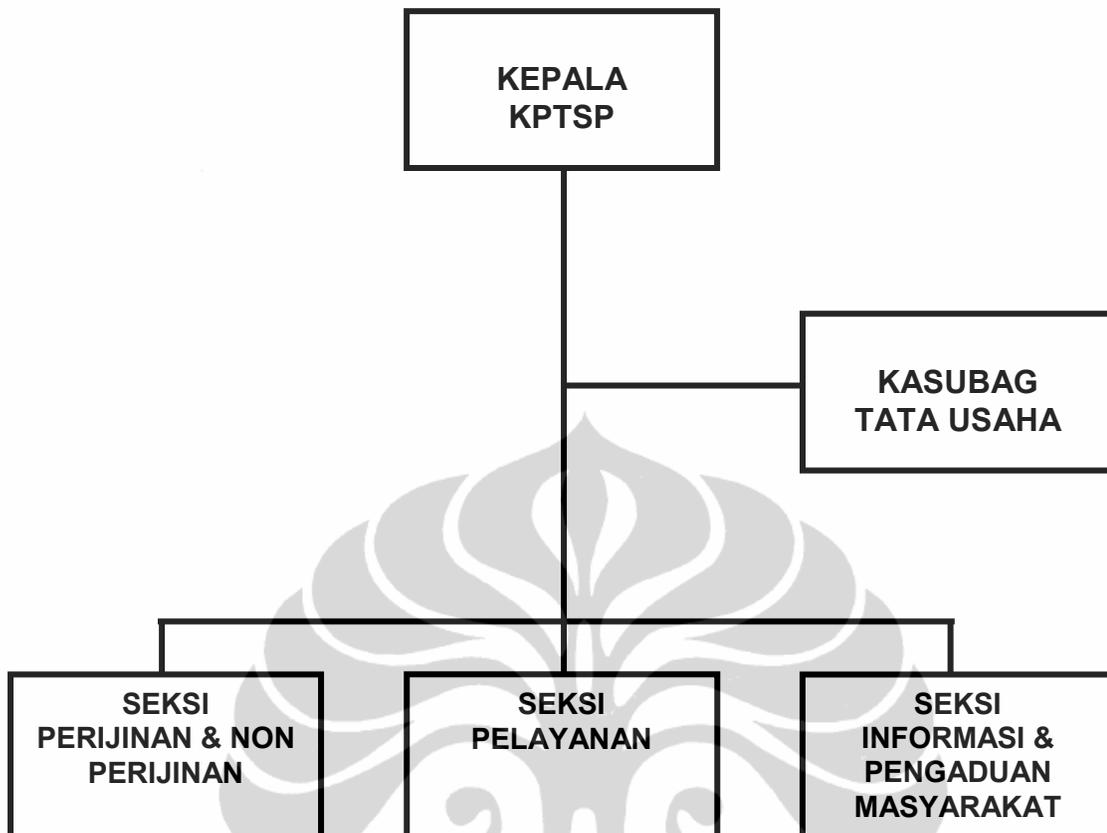
UU.No.12 Tahun 2007. *Tentang Pembentukan Kota Kotamobagu*

UU.No.25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*

UU.No.32 Tahun 2004. *Tentang Pemerintahan Daerah*

LAMPIRAN: 6

Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas Di KPTSP Kota Kotamobagu



**TUGAS POKOK, FUNGSI DAN URAIAN TUGAS
DI KPTSP KOTA KOTAMOBAGU**

KEPALA KANTOR:

PASAL 3

- (1) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di pimpin oleh seorang Kepala Kantor, mempunyai Tugas Pokok memimpin Kantor dalam menyelenggarakan pembinaan di bidang pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 1. Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan sesuai kewenangan yang diberikan ; dan
 2. Penyiapan rancangan kebijakan teknis di bidang pelayanan Perizinan dan Non Perizinan .

- (3.) Dalam menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Kantor mempunyai uraian tugas sebagai berikut :
1. Menyiapkan dan mengajukan rancangan kebijakan teknis dibidang pelayanan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan peraturan perundang – undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
 2. Menyusun rencana dan program kegiatan di bidang pelayanan Perizinan (terutama mekanisme, prosedur, persyaratan serta pemberian izin) sehingga pemohon akan terlayani secara baik, transparan dan tepat waktu;
 3. Melakukan koordinasi dengan Dinas – Dinas / Instansi terkait dalam pelaksanaan pemberian izin kepada masyarakat;
 4. Melakukan pengendalian terhadap kegiatan – kegiatan layanan Perizinan dan Non Perizinan, sesuai dengan mekanisme, prosedur dan persyaratan yang telah ditentukan ;
 5. Mengkoordinasikan penyusunan Renstra, RKA SKPD dan DPA SKPD tiap Tahun ;
 6. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan hasilnya dilaporkan secara rutin (bulanan) kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah ;
 7. Mengevaluasi pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Anggaran Satuan Kerja Kantor secara berkala;
 8. Membuat laporan secara berkala dan Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;
 9. Melakukan penilaian hasil prestasi kerja dalam DP3 ;
 10. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bapak Bupati ;
 11. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekda .

SUB BAGIAN TATA USAHA

PASAL 4

- (1.) Sub Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang kepala Sub Bagian, mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum dan ketatalaksanaan bidang kepegawaian, Keuangan serta Perencanaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (2.) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :
1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang umum dan kepegawaian, Perencanaan dan Pelaporan, perlengkapan dan Asset, serta keuangan;
 2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan dibidang umum dan kepegawaian, Perencanaan dan Pelaporan, perlengkapan dan Asset serta keuangan; dan
 3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang umum dan kepegawaian, perencanaan dan pelaporan, perlengkapan dan asset serta keuangan.
- (3.) Dalam menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

1. Mempelajari peraturan perundang – undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;
2. Mengumpulkan dan mengolah data Tata Usaha dan kerumah – tanggaan
3. Mengolah dan menyelesaikan proses persuratan;
4. Pelaksanaan pengelolaan Tata Usaha Keuangan dan Administrasi Keuangan;
5. Menulis informasi kegiatan / acara dan jadwal acara Kepala Kantor;
6. Melaksanakan kegiatan Penataan ruang kerja dan ruangan rapat Pimpinan;
7. Menyimpan dan mengagendakan bahan usul perbaikan gedung Kantor dan Pengadaan Peralatan Kantor;
8. Melakukan kegiatan Pemeliharaan Gedung Kantor dan Perawatan / Perbaikan Peralatan Kantor;
9. Mengusulkan Bahan Kelengkapan Kantor;
10. Melaksanakan dan mengorganisir pekerjaan pengetikan dan sistem Komputerisasi Kantor;
11. Melaksanakan pencatatan, Pengarsipan dan memeriksa Kelengkapan Persuratan (Surat Menyurat) Kantor;
12. Menyiapkan dan menandatangani tanda terima surat atau barang lainnya;
13. Memberikan lembaran Disposisi Surat dan meneruskan surat kepada Kepala Kantor;
14. Menindak lanjuti Surat dan Mendistribusi Surat Sesuai Isi Disposisi Kepala Kantor;
15. Melaksanakan, menerima dan membaca konsep ketikan dan memperbaiki sesuai petunjuk pembuat konsep (jika hal itu diperlukan) serta mengorganisir pengetikan dan penyerahannya kepada pembuat konsep;
16. Menginventarisir dan mendata jumlah Pengawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Kontrak / Harian serta membuat permintaan pembayaran Gaji di Unit Kerja;
17. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan
18. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

SEKSI PERIZINAN DAN NON PERIZINAN:

PASAL 5

- (1.) Seksi Perizinan dan Non Perizinan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi mempunyai Tugas Pokok membantu Kepala Kantor dalam melaksanakan tugas di Bidang Perizinan dan Non Perizinan;
- (2.) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :
 1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Perizinan;
 2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Non Perizinan; dan
 3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Perizinan dan Non Perizinan;
- (3.) Dalam menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan mempunyai urain tugas sebagai berikut :
 1. Mempelajari peraturan perundang – undangan dan ketentuan lainnya untuk menunjang pelaksanaan tugas;

2. Menyusun pedoman pelaksanaan tugas kegiatan Perizinan dan Non Perizinan;
3. Memberikan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Enrekang;
4. Melakukan konsultasi dan Kerjasama dengan Instansi/Lembaga terkait dalam rangka penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan;
5. Mengolah administrasi Perizinan dan Non Perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi dan keamanan berkas;
6. Melakukan Penyederhanaan Persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama – sama dengan unsur terkait lainnya dalam wilayah Kabupaten;
7. Menginventarisir permasalahan dan menemukan pemecahannya pada Seksi Perizinan dan Non Perizinan;
8. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai Tugas Pokok dan Fungsinya.

SEKSI PELAYANAN:

PASAL 6

- (1.) Seksi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi mempunyai Tugas Pokok membantu Kepala Kantor dalam melaksanakan tugas di Bidang Pelayanan;
- (2.) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :
 1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Pelayanan;
 2. Pembinaan dan Pelaksanaan Tugas di Bidang Pelayanan .
- (3.) Dalam menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Pelayanan mempunyai urain tugas sebagai berikut :
 1. Mempelajari peraturan perundang – undangan dan ketentuan lainnya untuk menunjang pelaksanaan tugas;
 2. Menyusun pedoman pelaksanaan tugas kegiatan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
 3. Memberikan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat;
 4. Melakukan konsultasi dan Kerjasama dengan Instansi/Lembaga terkait dalam rangka penyelenggaraan Pemberian Pelayanan;
 5. Mengolah administrasi Pelayanan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi dan keamanan berkas;
 6. Menyelenggarakan pemberian Perizinan kepada masyarakat dengan sebaik – baiknya, sesuai prosedur mekanisme yang telah ditentukan;
 7. Menginventarisir permasalahan dan menemukan pemecahannya pada Seksi Pelayanan;
 8. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
 9. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai Tugas Pokok dan Fungsinya.

SEKSI INFORMASI & PENGADUAN MASYARAKAT:

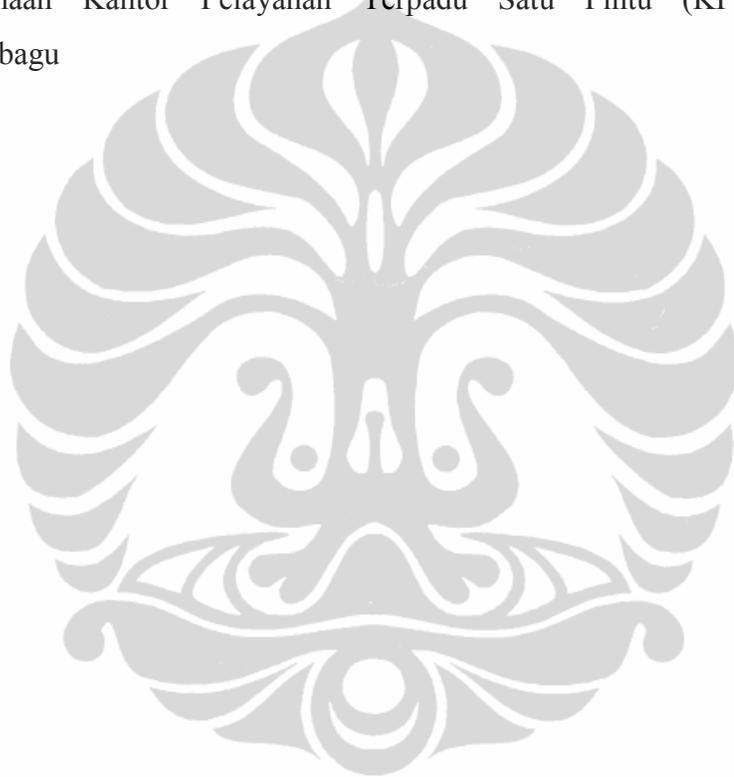
PASAL 7

- (1.) Seksi Informasi & Pengaduan Masyarakat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi mempunyai Tugas Pokok membantu Kepala Kantor dalam melaksanakan tugas di Bidang Informasi & Pengaduan Masyarakat;
- (2.) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :
 1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Informasi Perizinan dan Pelayan Perizinan dan Non Perizinan;
 2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di Bidang Pengaduan Masyarakat;
 3. Pembinaan dan Pelaksanaan Tugas di Bidang Informasi dan Pengaduan Masyarakat.
- (3.) Dalam menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Masyarakat mempunyai urain tugas sebagai berikut:
 1. Mempelajari peraturan perundang – undangan dan ketentuan lainnya untuk menunjang pelaksanaan tugas;
 2. Menyusun pedoman pelaksanaan tugas kegiatan Informasi dan Pengaduan Masyarakat ;
 3. Memberikan dan menyediakan Informasi tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat;
 4. Menyebarkan Informasi tentang Keberadaan, Penyelenggaraan dan Pelayanan Kegiatan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Masyarakat luas dalam lingkup Kabupaten;
 5. Menerima, menginventarisasi dan menyampaikan kepada Kepala Kantor tentang hasil Pengaduan Masyarakat untuk ditindak lanjuti;
 6. Melakukan konsultasi dan Kejasama dengan Instansi/Lembaga terkait dalam rangka penyelenggaraan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat;
 7. Mengolah Administrasi Informasi dan Pengaduan Masyarakat dengan mengacu pada Prinsip Koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi dan Keamanan Berkas;
 8. Menginventarisir Permasalahan dan menemukan pemecahannya pada Seksi Informasi dan Pengaduan Masyarakat;
 9. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
 10. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai Tugas Pokok dan Fungsinya.

LAMPIRAN: 5

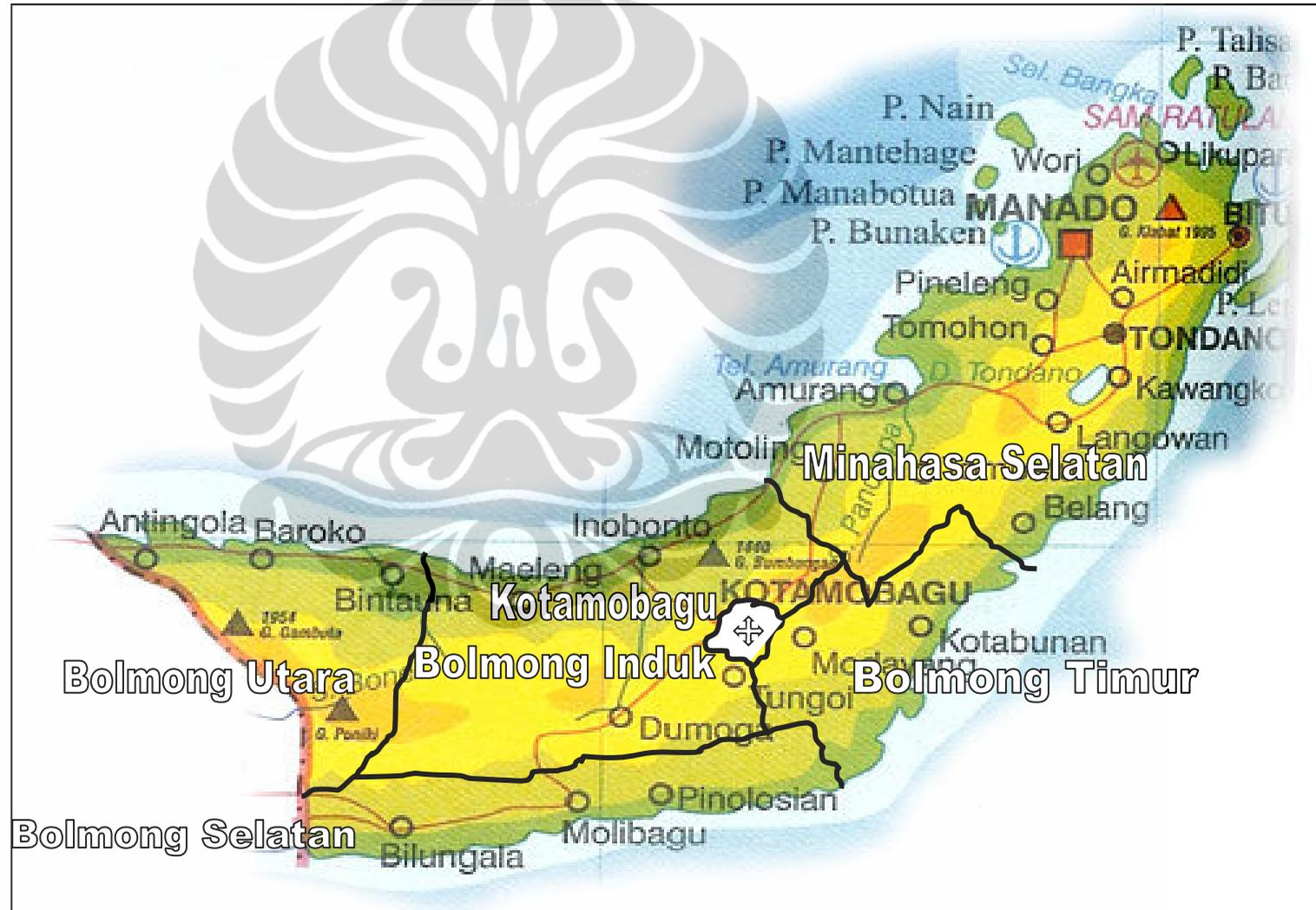
Dasar Hukum Pembentukan KPTSP Kota Kotamobagu

1. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di Daerah
4. Perda Nomor 58 Tahun 2008 tentang pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu
5. Keputusan Walikota Kotamobagu Nomor 58 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu



LAMPIRAN: III.

Peta Kota Kotamobagu Di Dalam Propinsi Sulawesi Utara



Sumber: Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu 2010, diolah

LAMPIRAN I

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dalam penelitian ini tidak bersifat baku, namun pada pertanyaan-pertanyaan tertentu dalam penelitian akan dikembangkan lebih jauh, terutama terhadap hal-hal yang dianggap menarik dan berhubungan erat dengan penelitian yang harus dialami.

Adapun berbagai pertanyaan yang dijadikan pedoman wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pedoman Wawancara:

1. Dengan dimekarkanya Kotamobagu menjadi daerah definitif, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, didirikanlah KPTSP, dengan adanya KPTSP yang baik, maka masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mencapai kesejahteraanya. Sebagai alat ukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari beberapa pertanyaan berikut (Walikota Kotamobagu, Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu beserta jajarannya yang terkait, Pengamat sosial kemasyarakatan dan masyarakat pengguna jasa pelayanan):
 - a. Bagaimanakah soal ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses ?
 - b. Bagaimanakah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi ?
 - c. Bagaimanakah akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan?
 - d. Bagaimanakah besarnya biaya pelayanan yang dikenakan ?
2. Dalam pelaksanaanya, Faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kualitas pelayanan publik di KPTSP Kota Kotamobagu adalah seperti berikut ini;
 - a. Struktur organisasi akan diukur dari beberapa faktor, yang dikembangkan lewat pertanyaan sebagai berikut (Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu beserta jajarannya yang terkait);

Universitas Indonesia

1. Bagaimanakah tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi ?
 2. Bagaimanakah kejelasan pembagian pelaksanaan tugas personil ?
 3. Bagaimanakah tingkat hubungan antara atasan dan bawahan ?
- b. Kemampuan aparat akan diukur dari beberapa faktor yang dikembangkan lewat pertanyaan sebagai berikut (Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu beserta jajarannya yang terkait);
1. Bagaimanakah kondisi tingkat pendidikan aparat di KPTSP Kota Kotamobagu ?
 2. Sejauh manakah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal di KPTSP Kota Kotamobagu ?
 3. Sejauh manakah kemampuan melakukan kerja sama petugas di KPTSP Kota Kotamobagu ?
 4. Bagaimanakah kecepatan dalam melaksanakan tugas ?
 5. Bagaimanakah tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik ?
 6. Bagaimanakah tingkat kemampuan aparat di KPTSP Kota Kotamobagu dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan ?
 7. Sejauh manakah tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya di KPTSP Kota Kotamobagu ?
- c. Sistem pelayanan akan diukur dari beberapa faktor yang dikembangkan lewat pertanyaan sebagai berikut (Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu beserta jajarannya yang terkait, Pengamat sosial kemasyarakatan dan masyarakat pengguna jasa pelayanan):
1. Bagaimanakah kenyamanan yang dirasakan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan?
 2. Bagaimanakah kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan di KPTSP Kota Kotamobagu?
 3. Bagaimanakah perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu ?



UNIVERSITAS INDONESIA

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN
DI KOTA KOTAMOBAGU**

TESIS

**MULIADI MOKODOMPIT
NPM : 0806482352**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
DEPOK
JUNI 2011**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN
DI KOTA KOTAMOBAGU**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains

**MULIADI MOKODOMPIT
NPM : 0806482352**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
KEKHUSUSAN PEMBANGUNAN SOSIAL DAN OTONOMI LOKAL
DEPOK
JUNI 2011**

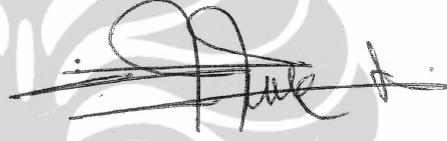
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Muliadi Mokodompit

NPM : 0806482352

Tanda Tangan



Tanggal : 28 Juni 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : **Muliadi Mokodompit**
NPM : 0806482352
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul Tesis : Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran
Di Kota Kotamobagu

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Agung Pramono PW, MA


(.....) 10/07-2011

Penguji Ahli : Dra. Ety Rahayu, M.Si


(.....)

Ketua Sidang : Fentiny Nugroho, MA, Ph.D


(.....)

Sekretaris Sidang : Dra. Fitriyah, M.Si


(.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 28 Juni 2011

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita haturkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karuniaNya penyusunan tesis ini yang berjudul, "Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kota Kotamobagu", dapat selesai dengan baik.

Substansi tesis ini merupakan deskripsi tentang pemekaran daerah yang marak terjadi di Indonesia pasca reformasi, yang semua tujuan dari tuntutan pemekaran itu adalah untuk mensejahterakan masyarakat. Acuan penulisan tesis ini adalah temuan lapangan yang diinterpretasikan dengan berbagai konsep yang diperoleh selama perkuliahan di Program Magister Pembangunan Sosial Dan Otonomi Lokal.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan karena bantuan dari berbagai kalangan, khususnya dosen pembimbing. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Bapak Drs.Agung Pramono PW, MA, yang telah dengan sabar membantu dan mengarahkan saya selama proses penyusunan tesis ini berlangsung. Tidak lupa saya juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra.Fentiny Nugroho, MA, PhD, selaku ketua program yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan di Program Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial.
2. Bapak Drs.Hi.Djelantik Mokodompit, selaku Walikota Kotamobagu yang telah memberikan bantuan, kesempatan dan bimbingan sehingga memungkinkan saya untuk mengikuti pendidikan program Pascasarjana di Universitas Indonesia..
3. Para Dosen yang telah memberikan pemahaman mendasar tentang konsep-konsep pembangunan sosial
4. Ibu Dra.Fitriyah, M.Si, selaku sekretaris program Pascasarjana Kessos UI, dan seluruh staf
5. Kepala KPTSP Kota Kotamobagu, Bapak Drs.Hi.Ruslani Mokodompit, dan seluruh jajaran KPTSP Kota Kotamobagu yang banyak membantu memberikan data mengenai penelitian ini
6. Untuk kedua orang tuaku yang tercinta yang dengan segala usaha dan doa selalu mengharapkan keberhasilanku, bapak (Almarhum) dan ibu serta kakak-adikku yang juga memberikan banyak bantuan baik moril maupun materil.

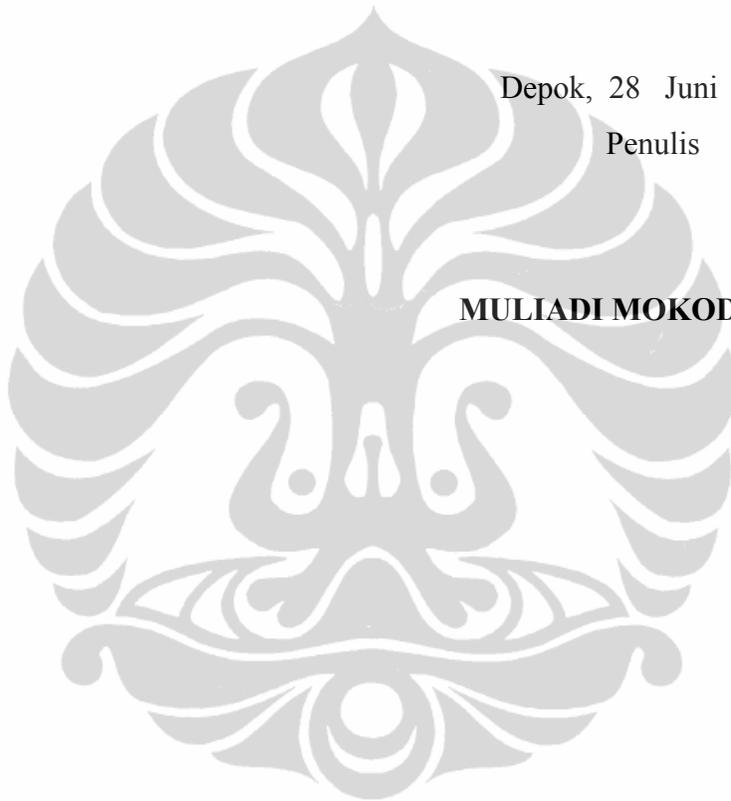
7. Istri dan anak-anak saya tercinta yang telah dengan sabar dan setia memberikan dorongan psikologis dan menambah semangat untuk menyelesaikan studi ini.
8. Seluruh pengurus HIMPIKS UI, dan rekan-rekan seperjuangan di Program Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial UI.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati saya menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih belum sempurna. Karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan untuk kesempurnaan tesis ini. Akhirnya saya berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Depok, 28 Juni 2011

Penulis

MULIADI MOKODOMPIT



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Muliadi Mokodompit**
NPM : 0806482352
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Departemen : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive-Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

”Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kota Kotamobagu”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 28 Juni 2011

Yang Menyatakan

(Muliadi Mokodompit)

ABSTRAK

Nama : Muliadi Mokodompit
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul : Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kota Kotamobagu

Tesis ini membahas pelayanan publik di Kota Kotamobagu yang sebelum di mekarkan, adalah sebuah Kecamatan yang juga merupakan Ibu Kota dari Kabupaten Bolaang Mongondow. Dalam penelitian ini dibahas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, dimana dengan pemekaran daerah pelayanan semakin baik, yang berimbas pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kinerja pelayanan dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan waktu, kemudahan, akurasi dan biaya, sedangkan faktor yang mempengaruhi adalah; Struktur Organisasi, Kemampuan aparat dan Sistem Pelayanan. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan metode deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu pasca pemekaran menunjukkan perbaikan yang signifikan, sehingga memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraanya.

Kata kunci:

Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat



ABSTRACT

Name : Muliadi Mokodompit
Study Program: Social Welfare Science
Title : Performance of Public Service Post-Redistricting In The City
Kotamobagu

This thesis discusses public service in the City Kotamobagu that before the Unpack, is a district which is also the capital of Bolaang Mongondow. In the study discussed in the Office of Public Service Performance Integrated Services One Stop (KPTSP) Kotamobagu City, where the expansion of service area the better, which impact on improving people's welfare. Service performance in this study are related to time, convenience, accuracy and cost, while the factors that influence is; Organizational Structure, Ability apparatus and Service System. This research is descriptive method of research with qualitative approach. These results indicate that the quality of Public Service at City Kotamobagu post-expansion showed a significant improvement, thus providing more convenience for the community in improving welfare.

Key words:

Public Service and Public Welfare



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.5. Metode Penelitian.....	14
1.5.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
1.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	16
1.5.3. Teknik Pemilihan Informan.....	17
1.5.3. Teknik Analisa Data.....	19
1.6. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	22
II.1. Pembangunan Sosial Dan Kesejahteraan Sosial	22
II.1.1. Pembangunan Sosial.....	22
II.1.2. Kesejahteraan Sosial.....	24
II.2. Pemekaran Daerah Untuk Kesejahteraan Masyarakat.....	25
II.3. Pelayanan Publik Dalam Kerangka Pembangunan Sosial	29
II.3.1. Pelayanan Publik	29
II.3.2. Pelayanan Publik Dan Kebijakan Sosial	35
II.3.3. Kinerja Pelayanan Publik	42
II.3.4. Kualitas Pelayanan Publik	46
II.4. Indikator Kinerja Pelayanan Publik.....	51
IV.1.1. Ketepatan Waktu.....	51
IV.1.2. Kualitas Pelayanan.....	52
IV.1.3. Akurasi Pelayanan.....	54
IV.1.4. Biaya Pelayanan.....	55
II.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik.....	56
II.4.1. Struktur Organisasi.....	56
II.4.2. Kemampuan Aparat.....	58
II.4.3. Sistem Pelayanan.....	59

BAB III. GAMBARAN UMUM	62
III.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	62
III.1.1. Kondisi Geografis	62
III.1.2. Kondisi Demografi	64
III.1.3. Perekonomian Daerah	65
III.1.4. Sosial Budaya	66
III.1.5. Pendidikan	68
III.1.6. Kesehatan	69
III.1.7. Mata Pencharian Penduduk	70
III.2. Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu.....	71
BAB IV: TEMUAN LAPANGAN	77
IV.1. Indikator Kinerja Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu.....	78
IV.1.1. Ketepatan Waktu.....	78
IV.1.2. Kualitas Pelayanan.....	83
IV.1.3. Akurasi Pelayanan.....	86
IV.1.4. Biaya Pelayanan.....	87
IV.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik Di KPTSP Kota Kotamobagu.....	94
IV.2.1. Struktur Organisasi.....	94
IV.2.2. Kemampuan Aparat.....	98
IV.2.3. Sistem Pelayanan.....	104
BAB V: PEMBAHASAN	108
V.1. Kinerja Pelayanan Publik Di KPTSP Kota Kotamobagu	114
V.1.1. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Ketepatan Waktu.....	114
V.1.2. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Kualitas Pelayanan....	116
V.1.3. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Akurasi Pelayanan....	118
V.1.4. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Biaya Pelayanan.....	118
V.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu.....	119
V.2.1. Struktur Organisasi.....	119
V.2.2. Kemampuan Aparat.....	120
V.2.3. Sistem Pelayanan.....	122
V.3. Kinerja Pelayanan Publik Pasca pemekaran Di Kota Kotamobagu.....	123
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN	127
VI.1. Kesimpulan.....	127
VI.2. Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	131

DAFTAR TABEL

Tabel: 1.1.....	4
Hasil Evaluasi Perdana Daerah Otonom Tingkat Provinsi Hasil Pemekaran 2011	
Tabel: 1.2	5
Peringkat 10 Besar Hasil Evaluasi Kabupaten Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP)	
Tabel: 1.3.	6
Peringkat 10 Besar Hasil Evaluasi Kota Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP)	
Tabel: 1.4.	7
Peringkat Hasil Evaluasi Kabupaten Dan Kota Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP) Di Propinsi Sulawesi Utara	
Tabel: 1.5.	9
Kondisi Geografis dan Demografis Wilayah Bolaang Mongondow Bersatu	
Tabel: 1.6.	10
Kondisi Pemerintahan Kota Kotamobagu Pasca Pemekaran	
Tabel: 1.7.	18
Penetapan Informan Berdasarkan Informasi Yang Di Butuhkan	
Tabel: 2.	45
Matrik Penilaian Pelayanan	
Tabel: 3.1	60
Jumlah Penduduk Kota Kotamobagu Menurut Umur dan Jenis Kelamin	
Tabel: 3.2	63
Perbandingan Suku/Etnis di Kota Kotamobagu	
Tabel: 3.3	63
Perbandingan Agama dan Rumah Ibadah di Kota Kotamobagu	
Tabel: 3.4	64
Jumlah Murid, Guru dan Sarana Pendidikan di Kota Kotamobagu	
Tabel: 3.5	65
Sarana Kesehatan di Kota Kotamobagu	
Tabel: 3.6	66
Mata Pencharian Penduduk Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.1	76
Waktu Penyelesaian Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.2	84
Besarnya Biaya Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.3	86

Ketidaksesuaian Biaya Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.4	90
Jenis Pelayanan dan Instansi Terkait Dengan KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.5	94
Tingkat Pendidikan Aparat di KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 4.6	98
Diklat Teknis dan Fungsional Yang Pernah diikuti Petugas KPTSP Kota Kotamobagu	
Tabel: 5.1.....	102
Penilaian Kualitas Pelayanan Publik di Kota Kotamobagu	
Tabel: 5.2.....	119
Kesimpulan Penilaian Terhadap Beberapa Parameter Pelayanan di Kota Kotamobagu, Sebelum dan Sesudah di Mekarkan	

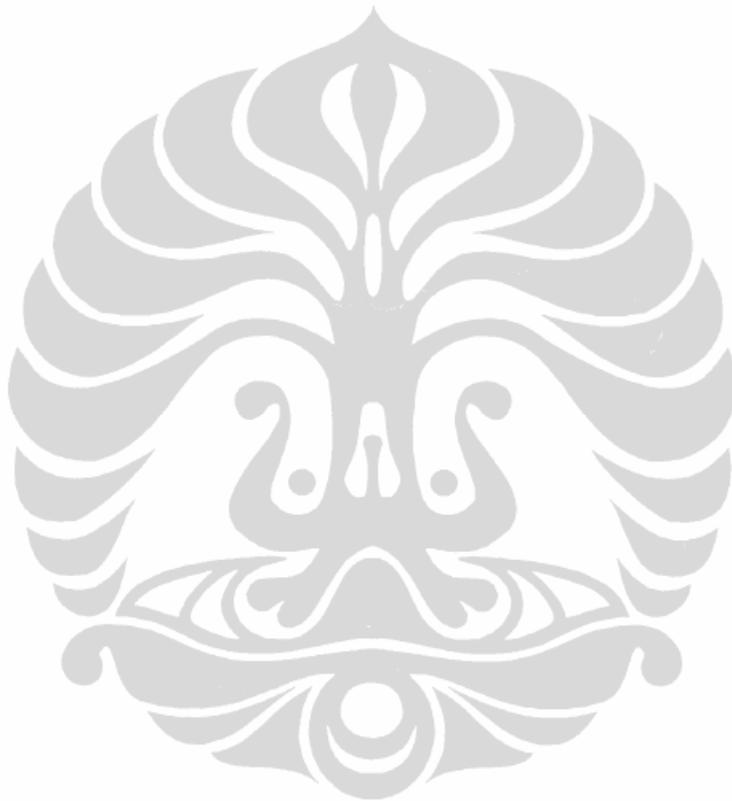


DAFTAR GAMBAR

Gambar: 2.1	35
Segitiga Keseimbangan Dalam Kualitas Pelayanan Publik	
Gambar: 2.2	38
Tahapan Pelaksanaan Kebijakan Publik	
Gambar: 2.3	50
Konsep Kepuasan Pelanggan	
Gambar: 2.4	61
Konsep Tentang Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	
Gambar: 3.1	62
Peta Kota Kotamobagu	
Gambar: 3.2	71
Bagan Alur Pelayanan KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.1	72
Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.2	73
Petugas KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.3	77
Mesin Ketik digunakan Sebagai Pelengkap di KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.4	92
Struktur Organisasi KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar: 4.5	99
Kondisi Ruang Tunggu KPTSP Kota Kotamobagu	
Gambar 5	120
Hubungan Pemekaran Daerah, Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I: Pedoman Wawancara
- Lampiran II: Ringkasan Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran III: Peta Kota Kotamobagu
- Lampiran IV: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kota Kotamobagu Di Propinsi Sulawesi Utara
- Lampiran V: Peraturan Daerah Kota Kotamobagu Nomor 06 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Luas wilayah negara Republik Indonesia yang melebihi luas benua Eropa menjadikan rentang kendali pemerintahan menjadi salah satu faktor penyebab minimnya pelayanan kepada masyarakat yang berujung pada tidak maksimalnya proses pembangunan kesejahteraan masyarakat. Memasuki orde Reformasi, tuntutan pemekaran daerah sebagai salah satu strategi dalam mempercepat proses pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat tidak dapat dibendung, yang akhirnya dalam kurun waktu yang relatif singkat dalam satu dekade terakhir ini tidak kurang dari tujuh provinsi baru, 164 kabupaten, dan 34 kota dibentuk sebagai daerah otonom baru. Dengan demikian total jumlah daerah otonom saat ini adalah 33 provinsi, 398 kabupaten, dan 93 kota. (Fauzi, Gamawan, Harian Indonesia Baru, 13 Nopember 2009)

Yang menjadi perhatian serius pemerintah saat ini adalah banyaknya daerah yang setelah dimekarkan justru tidak memberikan tingkat kesejahteraan kepada masyarakatnya, bahkan ada yang lebih buruk dibandingkan sebelum dimekarkan, seperti misalnya di Provinsi Papua dan Kalimantan Barat. Dalam beberapa kasus, fenomena pemekaran daerah cenderung bergeser menjadi alat berbagi kekuasaan untuk kepentingan politik, yang mana hal ini sangat bertolak-belakang dengan tujuan pemekaran daerah, yaitu untuk kesejahteraan masyarakat.

”Pemekaran wilayah merupakan kepentingan Nasional yang dimaksudkan untuk memberikan manfaat untuk berbagai kalangan, baik masyarakat dan pemerintahan, karena pemekaran wilayah akan membuat daerah tersebut, menjadi terbuka, jalur pengembangannya lebih luas, tersebar, dan produktif. Selain itu faktor yang mendesak dalam pemekaran wilayah suatu daerah ialah agar tidak terkonsentrasinya pembangunan dari berbagai sektor kehidupan di wilayah yang disinyalir berkompeten, dengan demikian kebutuhan pemekaran wilayah tersebut mendorong pemenuhannya dengan cara pemisahan dari induk pemerintahan, dengan tujuan utama mempercepat kesejahteraan rakyat”. (Syahreza, Faisal, Harian Pikiran Rakyat, 7 Nopember 2009)

Namun, pemekaran wilayah bukan sekedar rencana yang dengan cepat terasa perubahan kemajuannya. Bisa saja, pemekaran wilayah justru akan

menimbulkan salah satu kemunduran pembangunan karena rentan dan cenderung harus memulai dari titik awal segala kebutuhan suatu pembentukan pemerintahan. Hal ini terbukti dari kasus pemekaran wilayah yang terjadi di seluruh penjuru negeri ini. Karenanya, wajar jika pemimpin negara kita menghimbau agar pada tahun 2010 pemekaran wilayah dievaluasi, bila tidak, yang ada pemekaran wilayah justru akan menghasilkan masalah baru bagi daerah yang dimekarkan.

Dinamika masyarakat setelah berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, khusus terkait dengan pendirian provinsi dan kabupaten/kota baru adalah fenomena menarik untuk dikaji dan dicermati, khususnya dalam hubungannya dengan tingkat kesejahteraan masyarakat di wilayah pemekaran tersebut.

Pemekaran wilayah diawali dari Sumatera dengan Provinsi Bangka Belitung dan Kepulauan Riau, kemudian Jawa dengan Provinsi Banten, Sulawesi dengan Provinsi Sulawesi Barat dan Gorontalo, Maluku dengan Provinsi Maluku Utara, hingga ke Papua dengan Provinsi Papua Barat. Di Kalimantan sebenarnya pernah dideklarasikan oleh masyarakat rencana pembentukan provinsi baru, yaitu Provinsi Kotawaringin Raya (gabungan antara Kabupaten Kotawaringin Timur dan Kotawaringin Barat). Begitu juga dengan rencana pembentukan Provinsi Papua Tengah dan Papua Timur. Namun untuk tiga provinsi yang terakhir Kotawaringin Raya, Papua Tengah, dan Papua Timur baru sebatas wacana dan tidak terekspos secara luas, sebagaimana wilayah Bolaang Mongondow Bersatu yang ingin membentuk Provinsi Totabuan/Bolaang Mongondow Raya (gabungan Kabupaten Bolaang Mongondow Induk, Bolaang Mongondow Utara, Bolaang Mongondow Selatan, Bolaang Mongondow Timur, dan Kota Kotamobagu).

Berbagai alasan dikemukakan untuk menuntut pemekaran, di antaranya: (a) daerah merasa memiliki potensi yang memadai secara ekonomi untuk membangun daerahnya; (b) keinginan daerah untuk mengelola sendiri pembiayaan pembangunan daerahnya; (c) luas wilayah (geografis) daerah yang memungkinkan untuk dikelola secara mandiri serta (d) keinginan untuk memberikan pelayanan bagi kesejahteraan masyarakat.

Banyaknya tuntutan di atas membuat Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi atau Pemerintah Kabupaten induk sedikit pusing dalam memilah mana yang harus diperhatikan dan mana yang bisa ditunda, terutama dalam kaitan dengan tujuan utama pemekaran daerah, yaitu untuk mensejahterakan masyarakatnya. (Jurnal Otonomi, 2008)

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah, disebutkan bahwa pemekaran daerah berarti pemecahan wilayah daerah yang telah ada, dengan mempertimbangkan berbagai faktor di daerah. Pertimbangan faktor-faktor itu diantaranya adalah syarat teknis, yang meliputi: (1) kemampuan ekonomi, (2) potensi daerah, (3) sosial budaya, (4) sosial politik, (5) jumlah penduduk, (6) luas daerah, dan (7) pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah. Tentunya tuntutan masyarakat untuk membentuk daerah-daerah baru harus mengacu kepada pertimbangan atau kriteria di atas, dengan tujuan utamanya untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat. Bila tidak tepat pertimbangan yang diberikan untuk pemekaran daerah hanya akan memberikan makna yang “tidak penting” dan “tidak berarti” bagi masyarakat.

Lebih lanjut Nihin, (2000) sehubungan dengan pemekaran daerah, mengatakan bahwa:

Aspirasi memekarkan daerah itu atas dasar pertimbangan yang tepat, misalnya dengan pemekaran daerah pusat pemerintahan dan pelayanan semakin dekat dengan masyarakat, partisipasi masyarakat akan bertambah dan lebih intensif dalam kehidupan kemasyarakatan, pemerintahan dan pembangunan didaerahnya. Sedangkan bila timbulnya aspirasi itu lebih karena emosional, primordialisme dan semata-mata hanya ingin menjadi daerah otonom sendiri, tidak atas dasar persyaratan yang tepat, tidak memperhitungkan potensi sumberdaya yang ada, akan mempersulit kondisi masyarakat daerah tersebut, dan tidak akan menjamin pengembangan daerah ke arah yang lebih baik, bahkan melemahkan tingkat ketahanan wilayah karena akan mendatangkan berbagai beban dan persoalan “. (56)

Persoalannya adalah apakah tuntutan pemekaran daerah ini benar-benar kebutuhan daerah yang mendesak atau hanya keinginan segelintir kelompok elit lokal dengan motivasi menguasai sumberdaya daerah. Melihat luasnya wilayah

negara Indonesia nampaknya pemekaran daerah memang terkait erat dengan kebutuhan daerah yang mendesak tadi yaitu dengan indikator ingin lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempercepat proses pembangunan, dan melibatkan lebih banyak masyarakat kepada urusan-urusan untuk publik.

Hasil Evaluasi Daerah Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP) terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah di 205 daerah otonom baru medio 1999-2009 menggambarkan peta kapasitas kemampuan penyelenggaraan pemerintahan daerah otonom baru hasil pemekaran (DOHP) yang kurang menggembarakan. Evaluasi yang didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2010 tentang Pedoman Evaluasi Daerah Otonom Hasil Pemekaran, terdiri atas empat aspek, (1) aspek kesejahteraan masyarakat; (2) aspek *good governance*; (3) aspek pelayanan publik; dan (4) aspek daya saing daerah. (Tribun Manado, 8 April 2011)

Untuk daerah otonom tingkat provinsi, dari tujuh provinsi pemekaran yang dievaluasi seluruhnya menggambarkan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah kurang dari 60,00 persen dengan skor maksimal 100 persen. Dalam hal ini Provinsi Maluku Utara memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah tertinggi diantara tujuh provinsi pemekaran, yaitu sebesar 55,88 persen. Sedangkan Provinsi Papua Barat memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah terendah, yaitu sebesar 22,49 persen.

Tabel: 1.1.
Hasil Evaluasi Perdana Daerah Otonom Tingkat Provinsi
Hasil Pemekaran 2011

Peringkat	Provinsi	Kapasitas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
1	Maluku Utara	55,88 %
2	Gorontalo	51,31 %
3	Kepulauan Bangka Belitung	49,64 %
4	Sulawesi Barat	46,73 %
5	Kepulauan Riau	46,64 %
6	Banten	44,57 %
7	Papua Barat	24,99 %

Sumber: Tirbun Manado, 8 April 2011, diolah

Sedangkan untuk penilaian keseluruhan Propinsi baru dan lama, Sulawesi Utara menduduki peringkat pertama. Selain itu, evaluasi juga dilakukan terhadap kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah di tingkat kabupaten dan kota. Untuk daerah otonom tingkat kabupaten, dari 164 kabupaten pemekaran yang dievaluasi seluruhnya menggambarkan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah kurang dari 60,00 persen.

Berikut disajikan peringkat 10 besar hasil evaluasi kabupaten otonom hasil pemekaran, dimana tiga teratas adalah kabupaten-kabupaten otonom hasil pemekaran yang berada di Pulau Sumatera, dan Kabupaten Dharmasraya (Sumatera Barat) memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah tertinggi, yaitu sebesar 59,43 persen. Sebagai catatan, Kabupaten Dharmasraya baru resmi dibentuk pada tahun 2004, atau baru berusia 7 (tujuh) tahun berjalan, termuda diantara 10 kabupaten otonom penghuni peringkat 10 besar.

Tabel: 1.2.
Peringkat 10 Besar Hasil Evaluasi Kabupaten Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP)

Peringkat	Kabupaten	Provinsi	Thn Di Bentuk	Kapasitas Penyelenggaraan Pemerintahan
1	Dharmasraya	Sumatera Barat	2004	59,43 %
2	Bangka Tengah	Bangka Belitung	2003	59,18 %
3	Samosir	Sumatera Utara	2003	58,52 %
4	Boalemo	Gorontalo	2000	56,42 %
5	Serdang Bedagai	Sumatera Utara	2003	55,35 %
6	Bangka Selatan	Bangka Belitung	2003	55,20 %
7	Malinau	Kalimantan Timur	1999	54,68 %
8	Muaro Jambi	Jambi	1999	54,43 %
9	Bangka Barat	Bangka Belitung	2003	53,66 %
10	Sumbawa Barat	Nusa Tenggara Barat	2003	53,36 %

Sumber: Jurnal Nasional, 5 Mei 2011, diolah

Sedangkan untuk daerah otonom tingkat kota, kondisinya masih lebih baik, setidaknya dari 34 kota pemekaran yang dievaluasi terdapat dua kota yang

menggambarkan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah di atas 60,00 persen. Berikut disajikan peringkat 10 besar hasil evaluasi kota otonom hasil pemekaran, dimana Kota Banjarbaru (Kalimantan Selatan) yang resmi didirikan tahun 1999 memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah tertinggi, yaitu sebesar 64,61 persen. Disusul kemudian oleh Kota Cimahi (Jawa Barat) yang resmi didirikan tahun 2001 memiliki skor kapasitas penyelenggaraan pemerintahan daerah sebesar 60,43 persen.

Tabel: 1.3.
Peringkat 10 Besar Hasil Evaluasi Kota Otonom
Hasil Pemekaran (EDOHP)

Peringkat	Kota	Provinsi	Tahun Di bentuk	Kapasitas Penyelenggaraan Pemerintahan
1	Banjarbaru	Kalimantan Selatan	1999	64,61 %
2	Cimahi	Jawa Barat	2001	60,43 %
3	Singkawang	Kalimantan Barat	2001	58,12 %
4	Tasikmalaya	Jawa Barat	2001	57,40 %
5	Palopo	Sulawesi Selatan	2002	57,20 %
6	Cilegon	Banten	2001	56,62 %
7	Banjar	Jawa Barat	2002	56,36 %
8	Batam	Kepulauan Riau	1999	55,77 %
9	Tanjungpinang	Kepulauan Riau	2001	55,36 %
10	Tomohon	Sulawesi Utara	2003	53,64 %

Sumber: Jurnal Nasional, 5 Mei 2011, diolah

Terdapat beberapa penyebab atas buruknya hasil evaluasi di atas, diantaranya adalah kualitas pelayanan publik yang rendah, SDM aparatur yang kurang berkualitas, dan pemimpin daerah yang kurang kreatif mengelola potensi daerah. Tidak kurang Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi mengharapkan pemerintah daerah otonom hasil pemekaran (DOHP) lebih serius menghadapi evaluasi penyelenggaraan pemerintahan di masa mendatang. (Rakyat Merdeka, 30 April 2011)

Kota Kotamobagu dalam penilaian keseluruhan terhadap empat aspek seperti disebutkan sebelumnya, tidak masuk dalam 10 besar, namun khusus

terhadap 29 daerah otonomi baru Kabupaten/Kota di Indonesia dari yang berumur kurang dari 3 tahun (2007-2010), justru Kota Kotamobagu menduduki peringkat ke-2 Nasional dibawah Kutai Raya Kalimantan Timur, dan dalam aspek pelayanan publik terbaik pertama Nasional, sedangkan untuk tingkat Propinsi Sulawesi Utara Kota Kotamobagu menduduki peringkat pertama.

Tabel: 1.4.
Peringkat Hasil Evaluasi Kabupaten Dan Kota Otonom Hasil Pemekaran (EDOHP) Di Propinsi Sulawesi Utara

Peringkat	Kabupaten dan Kota	Kabupaten Induk Sebelum Pemekaran	Tahun Dibentuk
1	Kotamobagu	Bolaang Mongondow	2007
2	Tomohon	Minahasa	2003
3	Minahasa Tenggara	Minahasa	2007
4	Minahasa Selatan	Minahasa	2007
5	Minahasa Utara	Minahasa	2007
6	Bolaang Mongondow Utara	Bolaang Mongondow	2007
7	Talaud	Sangihe Talaud	2007
8	Kepulauan Sitaro	Sangihe Talaud	2007
9	Bolaang Mongondow Selatan	Bolaang Mongondow	2008
10	Bolaang Mongondow Utara	Bolaang Mongondow	2008

Sumber: Tirbun Manado, 8 April 2011, diolah

Sebenarnya, pemekaran wilayah adalah bagian mengatasi masalah, namun kenyataannya banyak yang justru menimbulkan persoalan baru. Ini harus didasari berbagai pihak baik masyarakat dan pemerintahan. Seharusnya, adanya pemekaran wilayah ialah perbaikan kepada daerah yang terisolasi sehingga menjadi daerah yang terbuka. Tuntutan pemekaran daerah atas wilayah Bolaang Mongondow Bersatu dengan alasan luasnya wilayah dan perkembangan ekonomi daerah yang cukup signifikan telah “direspon positif” oleh Pemerintah Pusat. Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2000 bahwa dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat beberapa kebijakan dapat ditempuh melalui:

- (1) peningkatan pelayanan;
- (2) percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi;
- (3) percepatan pertumbuhan atau pembangunan daerah;
- (4) percepatan pengelolaan potensi daerah;
- (5) peningkatan ketertiban dan keamanan; dan
- (6) peningkatan hubungan yang serasi antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

Berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada Bab I Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa:

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Bab I Pasal 2 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berkaitan dengan pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat, dapatlah dipahami bahwa pemerintah itu diadakan untuk melayani masyarakatnya (*mandatory*), sehingga dikaitkan dengan konteks pemekaran untuk kesejahteraan masyarakat adalah sangat berhubungan. Banyak daerah yang sebelum dimekarkan mengalami berbagai kesulitan dalam mengakses pelayanan publik, diantaranya ada kendala jarak dan luasnya wilayah sehingga masyarakat belum memperoleh pelayanan yang maksimal, yang pada gilirannya akan berakibat pada terkendalanya pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Dari sekian banyak daerah yang menuntut untuk membentuk daerah baru adalah Kota Kotamobagu, yang dimekarkan dari Kabupaten Bolaang Mongondow berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2007. Pemekaran ini bukanlah semata-mata didasarkan atas euforia otonomi daerah atau

primordialisme, tetapi dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan yang logis sebagaimana daerah lain yang lebih dahulu resmi menjadi kabupaten/kota.

Dengan luas wilayah 184,33 kilometer persegi sekitar 1/3 luas Provinsi DKI Jakarta dan dengan jumlah penduduk 107.216 jiwa dengan sebaran yang tidak merata (BPS Kota Kotamobagu, 2010), maka sangat dirasakan dari aspek pelayanan publik bahwa kondisi ini perlu dijawab dengan langkah pemekaran daerah Pemerintah Kota Kotamobagu. Implikasi dari pemekaran wilayah Kabupaten Bolaang Mongondow yang melahirkan Kota Kotamobagu, tentunya meliputi persiapan sarana dan prasarana, penataan wilayah, penataan SDM, dan hal terkait lainnya. Lebih jauh Wibawa, (1994) mengatakan:

Dalam kaitannya dengan dampak perlu dipahami antara dampak yang diharapkan dan dampak yang tidak diharapkan. Dampak yang diharapkan mengandung pengertian bahwa ketika kebijakan dibuat, pemerintah telah menentukan atau memetakan dampak apa saja yang akan terjadi. Diantara dampak-dampak yang diduga akan terjadi ini, ada dampak yang diharapkan dan ada yang tidak diharapkan. Lebih dari itu, pada akhir implementasi kebijakan muncul pula dampak-dampak yang tidak terduga. (29-30)

Pemekaran daerah di wilayah Bolaang Mongondow Bersatu yang kini terdiri atas menjadi lima kabupaten/kota, yang desain utamanya untuk persiapan menuju sebuah provinsi-- tentu membawa dampak atau perubahan di daerah ini yang semula berada di bawah wilayah Provinsi Sulawesi Utara. Berikut data wilayah di daerah Bolaang Mongondow Bersatu pasca pemekaran wilayah.

Tabel: 1.5.
Kondisi Geografis dan Demografis Wilayah Bolaang Mongondow Bersatu

No	Wilayah	Luas (Km2)	∑ Kec.	Ibukota	∑ Penduduk
1.	Kab. Bolmong Induk	3.420,34	12	Lolak	213.223
2.	Kota Kotamobagu	184,33	4	Kotamobagu	107.216
3.	Kab. Bolmong Utara	1.856,86	6	Boroko	70.629
4.	Kab. Bolmong Selatan	1.932,30	5	Molibagu	56.546
5.	Kab. Bolmong Timur	878,31	5	Tutuyan	63.593
Jumlah		8.272,14	32		511,207
Total Sulawesi Utara		15.273,60	146	Manado	2.228.856

Sumber: BPS Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2010.

Setelah pemekaran wilayah terwujud sesuai harapan masyarakat maka yang paling terpenting adalah bagaimana agar masyarakatnya dapat merasakan manfaat secara langsung maupun tidak langsung pemekaran itu. Oleh karena itu perlu dikaji berbagai parameter yang terkait dengan kesejahteraan masyarakat dimaksud, baik sebelum maupun sesudah dimekarkan.

Tabel: 1.6.
Kondisi Pemerintahan Kota Kotamobagu Pasca Pemekaran

No	Kecamatan	Jumlah		Ibukota	Σ Penduduk
		Desa	Kel		
1.	Kotamobagu Utara	5	3	Genggulang	17.908
2.	Kotamobagu Selatan	6	3	Poyowa Besar	27.131
3.	Kotamobagu Timur	4	6	Kotobangon	24.253
4.	Kotamobagu Barat	-	6	Gogagoman	36.924
Jumlah		15	18		107.205

Sumber: Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2009

Terkait dengan dampak pemekaran ini menarik untuk dikaji bagaimana kondisi Kesejahteraan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik di Kota Kotamobagu pasca pemekaran?, apakah terjadi peningkatan kesejahteraan dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik di kota ini setelah dilakukan pemekaran?, dan jika ada peningkatan kualitas pelayanan publik di sana, faktor-faktor apakah yang mempengaruhinya? Akan menjadi persoalan jika ternyata pemberian status otonomi kepada wilayah baru (Kota Kotamobagu) ternyata tidak diikuti oleh semakin baiknya penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, atau bahkan tidak mengakibatkan peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kota Kotamobagu. Secara apriori, ada kekhawatiran bahwa justru pelayanan akan semakin mahal karena Pemerintah Kota Kotamobagu sebagai daerah yang baru dimekarkan terfokus pada tuntutan untuk dapat menghimpun PAD sebanyak-banyaknya demi mewujudkan kemandirian keuangan daerah sebagai indikator penting keberhasilan otonomi daerah, sehingga kesejahteraan terabaikan.

1.2. Perumusan Masalah

Sebagaimana tersurat dalam penjelasan sebelumnya bahwa wilayah Bolaang Mongondow Bersatu wilayahnya sangat luas, yaitu sekitar 8.271,14 kilometer persegi, atau setara dengan 54,16 persen dari seluruh luas Provinsi Sulawesi Utara. Jumlah penduduk mencapai 511.207 jiwa (BPS, 2010), atau setara dengan 22,94 persen dari seluruh jumlah penduduk Provinsi Sulawesi Utara. Secara teoritis permasalahan yang muncul adalah penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat, jangkauan akses kepada pelayanan publik semakin sulit dengan orbitasi dan jarak yang relatif jauh. Dan, secara teoritis pula, untuk mempercepat perwujudan kesejahteraan masyarakat haruslah dengan solusi pemekaran wilayah, karena dengan demikian akan memperpendek rentang kendali dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu diharapkan proses pembangunan makin merata, yang pada gilirannya hal ini akan mempercepat pertumbuhan akses-akses ekonomi di seluruh penjuru wilayah Bolaang Mongondow Bersatu. Sebagai catatan, salah satu hal terpenting dalam mengantisipasi pertumbuhan wilayah seperti di atas adalah diperlukannya sumberdaya manusia yang berkualitas untuk mengisi kebutuhan proses pembangunan. Di atas kertas, adanya pemekaran wilayah akan membuat daerah yang bersangkutan menjadi terbuka, jalur pengembangannya lebih luas, tersebar, dan cenderung lebih produktif sehingga kesejahteraan lebih cepat tercapai.

Faktor yang mendesak kebutuhan pemekaran wilayah atau suatu daerah ialah tidak terkonsentrasinya kegiatan pembangunan berbagai sektor kehidupan di wilayah yang disinyalir berkompeten. Alhasil, kebutuhan pemekaran wilayah atau daerah tersebut mendorong pemenuhannya dengan cara pemisahan dari induk pemerintahan.

Namun demikian, pemekaran wilayah bukan semata-mata rencana yang serta merta dengan cepat dapat membuat perubahan dan dirasakan kemajuannya. Bisa saja sebaliknya, pemekaran wilayah justru akan menimbulkan salah satu kemunduran pembangunan, karena pemekaran wilayah cenderung bersifat rentan karena harus memulai dari titik awal segala kebutuhan suatu pembentukan

pemerintahan. Setidaknya hal ini terbukti dari pemekaran wilayah yang terjadi di seluruh penjuru negeri ini.

Berangkat dari upaya-upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat inilah penelitian ini mengambil judul “Kinerja Pelayanan Publik Di Kota Kotamobagu Pasca Pemekaran Daerah”. Melalui penelitian ini dikaji tentang bagaimana kebijakan pemekaran daerah yang dirumuskan oleh Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow sebagai kabupaten induk, serta bagaimana implementasinya di Kota Kotamobagu sebagai kota pemekaran sebagai satu obyek penelitian. Hal ini mengacu pada kebijakan pemekaran daerah yang seharusnya membawa dampak bagi daerah yang baru dimekarkan dalam bidang pelayanan publik yang akan bermuara pada kesejahteraan masyarakat.

Berbagai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih belum maksimal. Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu. Fungsi-fungsi yang seharusnya dijalankan ternyata belum secara maksimal dan memuaskan dilaksanakan. Usia yang relatif masih muda mungkin dapat disebut sebagai faktor penyebabnya. Hal ini setidaknya dapat menjadi titik tolak bagi penyempurnaan sistem pelayanan yang selama ini dilakukan, Untuk itu, pertanyaan besar yang akan dibahas sebagai fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauh manakah kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu?

Dengan fokus tersebut di atas akan digambarkan seperti apa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Pemerintah Kota Kotamobagu pasca dilakukannya pemekaran daerah.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dalam mengadakan penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Ingin mendeskripsikan aspek pelayanan publik yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat di Kota Kotamobagu yang merupakan daerah pemekaran.
2. Mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dan memperoleh gambaran tentang berbagai persoalan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.
4. Merumuskan langkah-langkah dan memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat Akademis
 - Melalui penelitian ini akan didapat pemahaman secara teoritis tentang Kualitas Pelayanan Publik sebagai unsur terpenting dalam tujuan pemekaran daerah dan untuk tujuan mensejahterakan masyarakat.
 - Melalui penelitian ini dapat dipahami aspek-aspek apa saja yang berkaitan dengan pembangunan kesejahteraan sosial di suatu daerah otonom baru hasil pemekaran berkaitan dengan pelayanan publik.
 - Melalui penelitian dapat dipahami implikasi kebijakan pemekaran daerah terhadap pelayanan publik sebagai upaya pembangunan kesejahteraan sosial melalui kajian yang bersifat estimatif.
2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kebijakan (*practical recommendation*) bagi Pemerintah Kota Kotamobagu untuk melakukan pengembangan pembangunan yang berhubungan dengan pelayanan publik saat ini dan untuk masa yang akan datang.

1.5. Metode Penelitian

Untuk melihat, mengetahui, serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Tipe pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif yang dimaksud adalah suatu metode penelitian dengan menggambarkan untuk melukiskan gambaran suatu subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebenarnya ada (Arikunto, 1996:102) dengan demikian penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan metode kualitatif.

Dalam Sugiyono (1997:6) dikatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak. Dalam konsep *Grounded Research* suatu cara penelitian bersifat kualitatif menjadi berpengaruh dengan suatu pandangan yang berbeda tentang hubungan antara teori dan pengamatan.

Berkaitan dengan penulisan tesis ini, penulis memilih pendekatan kualitatif untuk menghimpun informasi yang relevan mengenai objek penelitian. Menurut S. Nasution, (2001) Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang berdasarkan pada kenyataan lapangan dan apa yang dialami oleh responden, akhirnya dicarikan rujukan teorinya (Sudjarwo, 2001, hal.25)

Sejalan dengan itu, Kirk dan Miller, (1986) mengartikan penelitian kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan peristilahannya. Dengan begitu penelitian kualitatif memposisikan unsur manusia sebagai instrumen penelitian. (Moleong (1989, hal. 3)

Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni ingin mendeskripsikan mendeskripsikan kinerja pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah pasca dilakukannya pemekaran, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

1.5.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini lebih difokuskan kepada pelayanan di bidang perizinan, Untuk itu dipilihlah lokasi penelitian di lingkungan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.

Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu tersebut dilatarbelakangi oleh beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kota Kotamobagu berhasil meraih peringkat ke-2 Nasional dalam evaluasi daerah otonomi hasil pemekaran (EDOHP) tahun 2011 untuk kategori daerah pemekaran <3 tahun.
- b. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu oleh banyak pihak (masyarakat) dianggap memberikan nuansa baru sehingga memudahkan dan memberikan rangsangan bagi dunia usaha untuk berkembang
- c. Kota Kotamobagu merupakan barometer perkembangan ekonomi, politik dan sosial budaya diwilayah Bolaang mongondow bersatu, sehingga kebijakan pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) kini banyak diikuti atau diadopsi oleh daerah sekitarnya.

Berkaitan dengan waktu penelitian, diawali dengan melakukan persiapan penelitian sejak bulan Januari 2011, dan selama bulan Februari hingga pertengahan April 2011 turun ke lapangan dalam rangka pengumpulan data. Selanjutnya bulan April hingga awal Mei 2011 melakukan penulisan dan analisis temuan lapangan, serta penarikan kesimpulan.

1.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik sekaligus, yaitu:(a) Telaah kepustakaan;(b) Pengamatan secara intensif (*observation*); (c) Wawancara mendalam (*in depth interview*); dan (d) Teknik dokumentasi. Sebagaimana Creswell (1994, hal. 43)

Disamping itu, untuk melengkapi data primer yang diperoleh melalui teknik-teknik di atas, dalam penelitian ini juga digali data sekunder. Masing-masing teknik pengumpulan data dijelaskan dalam uraian berikutnya.

Pertama, dilakukan telaah kepustakaan, yang dimaksudkan untuk membangun kerangka penelitian dan merumuskan definisi konseptual dan operasional berbagai konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, dilakukan pengamatan atau observasi. Dalam melakukan observasi, penulis turun di KPTSP Kota Kotamobagu (lokasi penelitian). Di lokasi tersebut penulis mengamati secara teliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya terjadi di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian. Ketiga, melakukan wawancara mendalam. Dalam melakukan wawancara mendalam dilakukan langsung baik kepada aparat yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu maupun kepada masyarakat selaku pengguna jasa dan Pengamat sosial kemasyarakatan berhubungan dengan keberadaan KPTSP Kota Kotamobagu. Wawancara mendalam dengan pihak lain (masyarakat, pengamat sosial kemasyarakatan) dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang bersifat *cross-check* sehingga menjadi lebih jelas dan pasti serta mendalam terkait berbagai hal yang berhubungan dengan persoalan masalah pelayanan di bidang pendidikan. Keempat, teknik dokumentasi. Teknik ini berkenaan dengan upaya pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kinerja pelayanan masyarakat di KPTSP Kota Kotamobagu. Bentuknya antara lain seperti laporan tahunan dan laporan bulanan tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat, serta laporan lainnya yang relevan.

Keempat metode di atas digunakan di lapangan untuk memperoleh data yang dibutuhkan, yakni untuk memperoleh data primer, yang ditempuh melalui pengamatan secara langsung di lapangan serta dilengkapi dengan teknik interview secara mendalam terhadap beberapa informan kunci, yang materinya sudah dipersiapkan sebelumnya. Dalam hal ini penulis mengajukan berbagai pertanyaan terbuka yang berpedoman kepada pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disusun dan dipersiapkan. Dalam melakukan wawancara mendalam ini penulis tidak hanya terpaku kepada pedoman wawancara yang telah dipersiapkan,

akan tetapi dapat berkembang sesuai dinamika yang terjadi di lapangan. Selanjutnya untuk menguatkan benar dan tidaknya jawaban atau pernyataan informan kunci, hal ini perlu didukung dengan data sekunder yang didapat melalui telaah kepustakaan dan studi dokumentasi.

1.5.3. Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini diperlukan nara sumber yang disebut informan. Menurut Moleong, (2000) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian secara faktual. Dengan demikian maka informan adalah orang yang mengetahui materi atau masalah yang dicakup dalam penelitian. Informan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran tentang kinerja kualitas pelayanan publik di Kota Kotamobagu. (hal.90)

Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka dalam pemilihan informan dipergunakan tehnik *purposive sampling*. Dalam tehnik ini, informan secara sengaja dipilih oleh peneliti berdasarkan pemikiran yang logis dan sesuai dengan informasi yang dicari dan relevansi dengan topik penelitian. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Alston dan Bowles (1998) yaitu :

“This sampling technique allows us to select the sample for our study for purpose. We may have prior knowledge that indicates that a particular group is important to our study or we select those subjects who we fell are ‘typical’ examples of the issue we wish to study”. (hal.92)

Teknik sampling ini (*purposive sampling*) akan menuntun kita untuk memilih sampel sesuai dengan tujuan penelitian. Kita sebelumnya mungkin memiliki pengetahuan untuk mengidentifikasi kelompok mana yang penting untuk penelitian atau kita memilih subjek-subjek yang kita anggap lebih tepat digunakan untuk penelitian.

Untuk lebih memperjelas dalam pengumpulan data, maka penjarangan data dilakukan sesuai tabel berikut:

Tabel: 1.7.

Penetapan Informan Berdasarkan Informasi Yang Di Butuhkan

Informasi Yang Di Butuhkan	Informan	Jumlah Informan
Kinerja pelayanan publik di (KPTSP) Kota Kotamobagu:		
1. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses	<ul style="list-style-type: none"> • Walikota KK • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Pengamat Sosmas • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang 5 Orang
2. Kualitas pelayanan (Kemudahan dalam pengajuan permohonan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Petugas KPTSP • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 3 Orang 2 Orang
3. Akurasi pelayanan yang berkaitan dgn pelayanan tersebut bebas kesalahan	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Ketua Gapensi • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang
4. Besarnya biaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Walikota KK • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Petugas KPTSP • Pengamat Sosmas • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang 4 Orang
Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan di (KPTSP) Kota Kotamobagu:		
1. Struktur Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Petugas KPTSP 	1 Orang 1 Orang 3 Orang
2. Kemampuan Aparat	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Petugas KPTSP • Pengamat Sosmas • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 1 Orang 5 Orang
3. Sistem pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Walikota KK • Kepala KPTSP • Kasie P dan NP KPTSP • Masyarakat Pengguna Jasa 	1 Orang 1 Orang 1 Orang 2 Orang

Sumber: Diolah peneliti

1.5.4. Teknik Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian, analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan sebagaimana dalam Creswell (1994, hal. 160). Selanjutnya selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung di analisis. Menurut Suprayogo dan Tobroni, (2001) Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahaan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. (hal. 191).

Mengingat penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, maka peneliti dalam menganalisa data mempergunakan model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman, (1992) yang meliputi kegiatan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Mengenai ketiga kegiatan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: (hal. 15-21)

a. Reduksi Data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dengan kata lain, reduksi data merupakan analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat dilakukan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan alur penting dari kegiatan analisis. Peneliti dalam hal ini membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi yang tersusun untuk memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan dan mempertajam pemahaman peneliti terhadap informasi yang diperoleh.

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam pengumpulan data, peneliti selalu membuat reduksi data dan sajian data sampai penyusunan kesimpulan. Yang berarti, berdasarkan data yang diperoleh di lapangan maka peneliti selanjutnya menyusun pemahaman arti dari segala peristiwa melalui reduksi data, diikuti penyusunan data dalam bentuk deskripsi secara sistematis. Reduksi data dan sajian data disusun pada waktu peneliti

mendapatkan unit data yang diperlukan dalam penelitian. Setelah pengumpulan data berakhir, peneliti berusaha menarik kesimpulan berdasarkan verifikasi data lapangan dan meninjau ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya.

Selanjutnya analisis data ini akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara memberikan kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari yang berbentuk khusus ke bentuk umum, atau penalaran untuk mencapai suatu kesimpulan mengenai semua unsur-unsur penelitian yang tidak diperiksa atau diteliti dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, setelah menyelidiki sebagian saja dari unsur-unsur tersebut sesuai dengan informasi penelitian yang ditetapkan sebelumnya.

1.6. Sistematika Penulisan

- BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan pengantar yang akan memudahkan untuk memahami bab-bab selanjutnya.

- BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang konsep-konsep dan teori yang berkaitan dengan pembangunan Sosial, kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik kaitanya dan pemekaran daerah yang menjadi masalah dalam penelitian. Bab ini menjadi acuan dasar dalam memecahkan masalah penelitian.

- BAB III GAMBARAN UMUM

Pada bab ini diuraikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian serta gambaran yang berkaitan dengan objek penelitian

- BAB IV TEMUAN LAPANGAN

Pada bab ini diuraikan tentang hal-hal yang ditemukan dalam penelitian lapangan khususnya yang berubungan dengan objek yang akan diteliti

- BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisa terhadap temuan lapangan dilokasi penelitian, dengan kerangka pemikiran yang ditentukan dalam Bab II, selanjutnya dari analisa tersebut dibuat suatu bentuk pola yang dapat memberikan pemahaman tentang persoalan pembangunan kesejahteraan masyarakat khususnya masalah pelayanan yang terkait dengan pemekaran daerah di Bolaang Mongondow

- BAB VI KESIMPULAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan bab-bab sebelumnya mengenai pembangunan kesejahteraan masyarakat yang didapat dari adanya pemekaran daerah, kehadiran KPTSP sebagai institusi pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta memberikan beberapa saran atau rekomendasi dalam masalah pembangunan sosial dimasa yang akan datang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, diperlukan konsep dan teori untuk memperoleh definisi konseptual yang sesuai, oleh karena itu dalam penelitian ini perlu dilakukan tinjauan pustaka guna memperoleh suatu kerangka pemikiran yang pada dasarnya untuk tujuan ; *Pertama* ; untuk memperluas wawasan yang berhubungan dengan topik penelitian sesuai dengan konteks yang diteliti dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran yang dimaksud meliputi, Pembangunan sosial, Kebijakan publik dan Pemekaran daerah sebagai bagian dari cara mempercepat kesejahteraan sosial. *Kedua* ; kerangka pemikiran untuk menganalisa temuan-temuan lapangan dari objek yang diteliti dengan menggunakan teori dan konsep yang dikemukakan dibawah ini.

II.1. Pembangunan Sosial Dan Kesejahteraan Sosial

II.1.1. Pembangunan Sosial

Pendekatan pembangunan yang berorientasi pada pertumbuhan ekonomi secara makro memang merupakan sesuatu yang dapat dicapai, akan tetapi dalam perjalanannya mengakibatkan kesenjangan sosial dan ketidakseimbangan struktural yang berdampak pada masalah kemiskinan dan pengangguran. Namun demikian, pertumbuhan ekonomi merupakan kondisi yang diperlukan (*necesessary*), tetapi tidak mencukupi (*not sufficient*) bagi proses pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan sosial. (Sumodiningrat, 1999, hal. 23)

Pada hakikatnya semua pembangunan sosial dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu pembangunan terhadap masyarakat dipusatkan pada mereka (*people centered development*) (Korten, 2001, hal. 110), melalui suatu gerakan yang dinamakan pengembangan masyarakat (*community development*) sebagaimana rumusan konsep Brokensha dan Hodge (1998) berikut ini:

“Community development is a movement designed to promote better living for the whole community with the active participation and on the initiative of the community”

(Pembangunan masyarakat adalah suatu gerakan yang dirancang guna meningkatkan taraf hidup keseluruhan masyarakat melalui partisipasi aktif dan inisiatif dari masyarakat). (Adi, 2008, hal.205)

Pembangunan Sosial sebagai pendekatan pembangunan yang bertujuan meningkatkan kualitas kehidupan manusia secara paripurna, yakni memenuhi kebutuhan manusia yang terentang mulai dari kebutuhan fisik sampai sosial. Secara kontekstual pembangunan sosial lebih berorientasi pada prinsip keadilan sosial ketimbang pertumbuhan ekonomi. Beberapa program yang menjadi pusat perhatian pembangunan sosial mencakup pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, perumahan dan pengentasan kemiskinan. (Suharto (2008, hal.15).

Terkait dengan istilah "Pembangunan Sosial", Midgley (1995, hal.250) mendefinisikan pembangunan sosial sebagai:

"A process of planned social change designed to promote the well-being of the population as a whole in conjunction with a dynamic process of development". (Adi 2008, hal. 205)

“suatu proses perubahan sosial yang terencana yang dirancang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat sebagai suatu keutuhan, di mana pembangunan ini dilakukan untuk saling melengkapi dengan dinamika proses pembangunan ekonomi”.

Perubahan sosial merupakan suatu hal yang dinamis. Oleh karena itu untuk mewujudkan tujuan pembangunan sosial diperlukan strategi. Dilihat dari strategi pembangunan sosial yang dapat diterapkan dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat, Midgley (1995) mengemukakan ada 3 (tiga) strategi besar, antara lain:

1. Pembangunan sosial melalui Individu (*social development by individuals*), di mana individu-individu dalam masyarakat secara swadaya membentuk usaha pelayanan masyarakat guna memberdayakan masyarakat. Pendekatan ini lebih mengarah pada pendekatan individualis atau 'perusahaan' (*individualist or enterprise approach*).
2. Pembangunan sosial melalui komunitas (*social development by communities*), di mana kelompok masyarakat secara bersama-sama berupaya mengembangkan komunitas lokalnya. Pendekatan ini lebih dikenal dengan nama pendekatan komunitarian (*communitarian approach*).

3. Pembangunan sosial melalui Pemerintah (*Social Development by Government*), di mana pembangunan sosial dilakukan oleh lembaga-lembaga di dalam organisasi pemerintah (*govenement agencies*). Pendekatan ini lebih dikenal dengan nama pendekatan statis (*statist approach*). (hal. 103-138)

II.1.2. Kesejahteraan Sosial

Jika kita berbicara mengenai ilmu kesejahteraan sosial maka awalnya kita harus berbicara mengenai kesejahteraan sosial itu sendiri. Di bawah ini ada beberapa definisi kesejahteraan sosial.

1. Arthur Dunham (1978) mendefinisikan; "Kesejahteraan sosial sebagai kegiatan-kegiatan yang terorganisasi dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dari segi sosial melalui pemberian bantuan kepada orang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan di dalam beberapa bidang seperti kehidupan keluarga dan anak, kesehatan,penyesuaian sosial, waktu senggang, standar-standar kehidupan, dan hubungan-hubungan sosial". (Sukoco, 1991, hal. 6)
2. Kesejahteraan social adalah; keseluruhan usaha sosial yang terorganisir dan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat berdasarkan konteks sosialnya. Di dalamnya tercakup kebijakan dan pelayanan yang terkait dengan berbagai kehidupan dalam masyarakat seperti pendapatan, jaminan social, kesehatan, perumahan, pendidikan, rekreasi dan tradisi budaya. (*Pre-conference working committee for the XVth international conference of social welfare*)
3. Friedlander (1980) Menjelaskan Kesejahteraan sosial adalah; *Social welfare Is the organized system of social services and institutions,designed to aid individuals and grous to attain satisfying standards of life and health, and personal and social relationships which permit them to develop their full capacities and to promote their well-being in harmony with the needs of their families and the community.* (Sukoco, 1991, hal. 6)

Yang diartikan bahwa "kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan lembaga-lembaga, yang bermaksud untuk membantu individu-individu dan kelompok agar mencapai standar kehidupan dan kesehatan yang memuaskan, serta hubungan perorangan dan sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan segenap kemampuan dan meningkatkan kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga maupun masyarakat".

Definisi diatas menunjukkan konsep kesejahteraan sosial sebagai suatu sistem yang berintikan lembaga-lembaga dan pelayanan sosial. Tujuan sistem adalah untuk mencapai tingkat kehidupan yang sejahtera dalam arti tingkat kebutuhan pokok dan juga relasi-relasi sosial dengan lingkungannya. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan

cara meningkatkan kemampuan individu baik dalam memecahkan masalah maupun dalam memenuhi kebutuhannya, untuk itu pengertian kesejahteraan sosial adalah suatu aktifitas yang terorganisasi yang ditujukan untuk membantu tercapainya suatu penyesuaian timbal balik antara individu dengan lingkungan sosialnya. Pekerjaan sosial sendiri berada diposisi sebagai profesi yang bertugas menyelenggarakan serta membantu manusia menggunakan program-program/pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial.

II.2. Pemekaran Daerah Untuk Kesejahteraan Masyarakat

Pemekaran daerah pada dasarnya bertujuan meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat kesejahteraan masyarakat sebagaimana tertuang dalam UU.No. 32/2004 tentang pemerintahan daerah.

Berkaitan dengan Studi tentang daerah atau wilayah belum banyak namun batasan mengenai ilmu wilayah oleh beberapa ahli mendefinisikan wilayah sangat berbeda satu sama lain karena kepentingan dan latar belakang yang berbeda pula. Sebagaimana dikutip dalam Sabari, Hadi (1991, hal. 4) berikut ini:

TJ Wofter, berpendapat:

“Suatu wilayah adalah daerah tertentu yang di dalamnya tercipta homogenitas struktur dan sosial sebagai perwujudan kombinasi antara faktor-faktor lingkungan dan demografi”

R.S. Platt, berpendapat:

“Suatu wilayah adalah daerah tertentu yang keberadaannya dikenal berdasarkan homogenitas umum baik atas dasar karakter lahan maupun huniannya”.

P. Vidal dela Blache, berpendapat:

“Wilayah adalah tempat (domain) tertentu yang di dalamnya terdapat banyak sekali hal yang berbeda beda, namun secara artifisial bergabung bersama-sama, saling menyesuaikan untuk membentuk kebersamaan”

A.J. Herbertson, mengartikan:

“Wilayah sebagai bagian dari bagian tertentu dari permukaan bumi yang mempunyai sifat khas tertentu sebagai akibat dari adanya hubungan-hubungan khusus antara kompleks lahan, air, udara, tanaman, binatang dan manusia sendiri”.

Dan E.G.R Taylor yang melihat wilayah dari penampakan karakteristik memberikan batasan ;

“Sebagai suatu daerah tertentu di permukaan bumi yang dapat dibedakan dengan daerah tetangganya atas dasar kemampuan karakteristik atau properti yang menyatu”

Dari batasan dan pengertian diatas dapat dikelompokkan 3 (tiga) pandangan tentang wilayah yaitu dari sudut pandang Humaniora (kemanusiaan), natural fenomena (gejala alamiah) dan geographycal fenomena (gejala geografi). Dengan demikian dari pendapat-pendapat diatas dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa perwilayahan adalah usaha untuk membagi-bagi permukaan bumi atau bagian dari permukaan bumi tertentu untuk tujuan yang tertentu pula dengan kriteria seperti administratif, politik, ekonomi, sosial, kultural, fisik, geografis dan sebagainya. Selanjutnya perwilayahan tersebut membentuk organisasi dan kelembagaan dengan program berbagai variabelnya antara lain kepemimpinan, doktrin, program, sumber-sumber daya (Alam dan manusia) dan struktur intern lainnya (Eaton J. W,1986, hal. 24)

Undang-Undang Nomor: 32 Tahun 2004 bertujuan untuk mendorong pemberdayaan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas masyarakat serta mengembangkan peran dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Jadi intinya adalah memberikan kewenangan kepada Daerah Otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakatnya yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pemikiran yang mendasari lahirnya Undang-Undang Nomor: 32 Tahun 2004 adalah :

- a. Dalam rangka memberikan keleluasaan kepada Daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah.
- b. Penyelenggaraan otonomi daerah dilakukan dengan prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan, kemandirian, menjaga keserasian hubungan dengan Pemerintah Pusat serta memperhatikan potensi dan keberagaman daerah.

- c. Guna menghadapi persaingan global, jadi daerah diberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Berlakunya undang-undang tersebut menyebabkan terjadinya perubahan yang fundamental terhadap elemen-elemen pemerintahan daerah serta memerlukan penataan-penataan yang sistematis. Elemen utama yang membentuk Pemerintah Daerah itu adalah: (Akhmad, 2008)

- a. Adanya urusan otonomi yang merupakan dasar dari kewenangan daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri
- b. Adanya kelembagaan yang merupakan pewadahan dari otonomi yang diserahkan kepada Daerah.
- c. Adanya personil yaitu pegawai daerah untuk menjalankan urusan otonomi.
- d. Adanya sumber-sumber keuangan untuk pembiayaan pelaksanaan otonomi
- e. Adanya unsur perwakilan rakyat yang merupakan perwujudan demokrasi di daerah
- f. Adanya manajemen pelayanan umum (*public service*) (hal,10)

Lebih lanjut Akhmad menjelaskan, ada tujuan-tujuan yang ingin didapat dari adanya penataan, dan pendapat beberapa praktisi dan ahli terdiri dari :

- a. *Tujuan utama* yaitu; bagaimana dengan penataan kewenangan, kelembagaan, personil, keuangan, perwakilan dan manajemen urusan otonomi tersebut akan dapat memberdayakan Pemerintah Daerah agar mampu menjalankan tugasnya sebagai Daerah Otonom dengan baik.
- b. *Tujuan politis* yaitu; memposisikan Pemerinrah Daerah sebagai instrumen pendidikan politik ditingkat lokal yang secara agregat akan menyumbangkan pendidikan politik secara nasional sebagai elemen dasar menciptakan persatuan dan kesatuan bangsa. Pemberian otonomi dan pembentukan institusi Pemerintah Daerah akan mencegah terjadinya sentralisasi dan mencegah kecenderungan *sentrifugal* dalam bentuk pemisahan diri
- c. *Tujuan administratif* yaitu; mengisyaratkan Pemerintah Daerah akan mencapai efisiensi dan efektifitas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam artian bertindak dan menggunakan dana publik tidak boros yang pada gilirannya

dalam pemilihan umum yang akan datang tidak lagi mendapat mandat untuk menjalankan amanah masyarakat. (hal, 11)

Dari uraian diatas pada dasarnya tersirat bahwa dimungkinkan adanya daerah otonom-daerah otonom baru diantaranya ditempuh melalui cara pemekaran daerah. Dimana pemekaran daerah dimaksud adalah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui; (1).Peningkatan pelayanan kepada masyarakat; (2). Percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi; (3).Percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian daerah; (4). Percepatan pengelolaan potensi daerah; (5). Peningkatan keamanan dan ketertiban; (6). Peningkatan hubungan yang serasi antara Pusat dan Daerah. (PP Nomor:78 Tahun 2007). Bila dikaji lebih jauh pemekaran daerah adalah tuntutan masyarakat untuk pembentukan daerah yang baru, dengan cara memisah diri dari kesatuan wilayah pemerintahan daerah tertentu.(H.A. Dj. Nihin, 2000, hal.54). Sementara dalam Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007, yang dimaksud dengan pemekaran daerah adalah Pemecahan Daerah Propinsi, Daerah Kabupaten, dan Daerah Kota menjadi lebih dari satu Daerah.

Dari pengertian dan uraian diatas, tergambar jelas bahwa pemekaran daerah merupakan tuntutan sebagian dari masyarakat untuk memisahkan dirinya dari Daerah induknya membentuk suatu daerah baru baik itu Propinsi, Kabupaten atau Kota dengan alasan-alasan tertentu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Alasan-alasan tertentu mencakup yang bersifat lunak maupun keras terhadap Pemerintah Pusat. Yang bersifat lunak karena kondisi hubungan Pusat – Daerah, dimana Pusat terlalu kuat, atau bisa juga sikap Pusat yang menganaktirikan Daerah sehingga terjadi kurang mesranya hubungan Pusat – Daerah. Sedangkan yang bersifat keras lebih dikarenakan alasan-alasan yang bersifat politik yaitu ingin memisahkan diri dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia membentuk negara baru. .(H.A. Dj. Nihin, 2000, hal.57).

II.3. Pelayanan Publik Dalam Kerangka Pembangunan Sosial

II.3.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998, hal. 23). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Widodo, 2001, hal.12). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001,hal.13). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, menurut Effendi, (2000) artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri berikut (Widodo, 2001, hal.14):

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
 7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
 8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Widodo, 2001, hal.15). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status,

pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1996, hal.17).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1997), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk

(*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. (hal.77)

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemenuh kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.(hal.22). Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.(hal.54)

Lebih lanjut Zeithaml, Valarie A. (et.al), menjelaskan untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

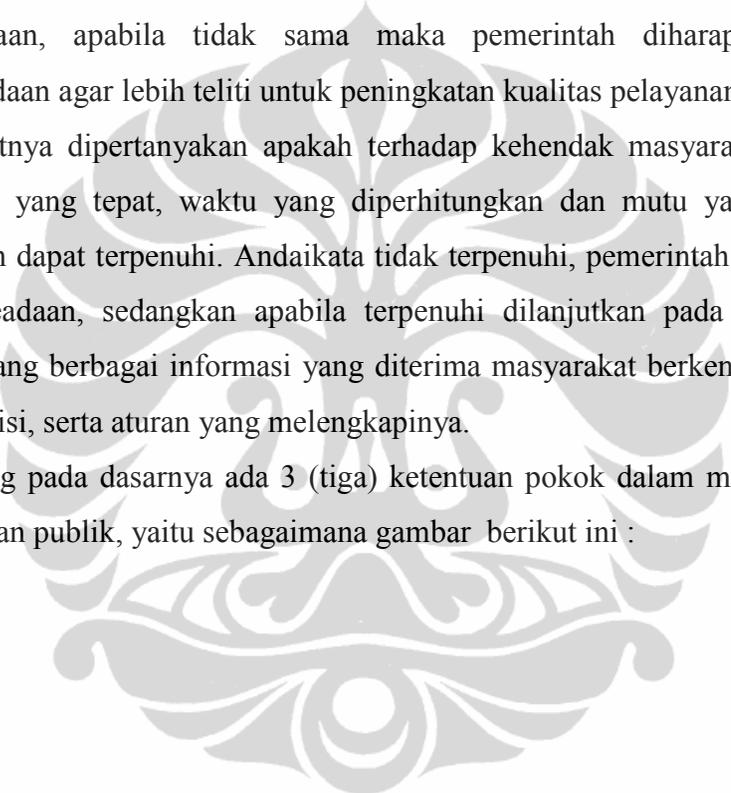
1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.(hal.55)

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

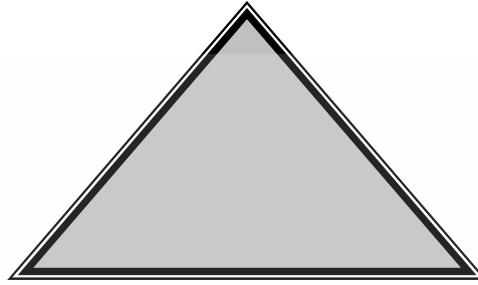
Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar berikut ini :



BAGIAN ANTAR PRIBADI
YANG MELAKSANAKAN
(*Inter Personal Component*)



BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN
YANG MEMPENGARUHI
(*Process/Environment Component*)

BAGIAN PROFESIONAL & TEKNIK
YANG DIPERGUNAKAN
(*Professional/Technical Component*)

Gambar: 2-1.
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan Publik
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)

Sumber : Utomo, 1997

Dari gambar tersebut diatas menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

II.3.2. Pelayanan Publik Dan Kebijakan Sosial

Kebijakan sosial merupakan salah satu bentuk kebijakan publik yang mengatur urusan kesejahteraan sosial. Dalam Suharto (2008), makna kebijakan pada kata kebijakan sosial adalah kebijakan publik, sedangkan makna sosial menunjuk pada bidang atau sektor yang menjadi garapannya, yaitu bidang kesejahteraan. Itu artinya kebijakan sosial adalah salah satu bentuk dari kebijakan publik. (hal.3) Kebijakan sosial merupakan ketetapan pemerintah yang dibuat untuk merespon isu – isu yang bersifat publik, yaitu mengatasi masalah sosial atau memenuhi kebutuhan masyarakat banyak, termasuk urusan yang berhubungan dengan penerbitan ijin, dan hal yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Bessant, Wats, Dalton dan Smith (2006);

In short, social policy refers to what governments do when they attempt to improve the quality of people's live by providing a range of income support, community services and support programmes. (Suharto, 2008, hal. 10).

Artinya, kebijakan sosial menunjuk pada apa yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas hidup manusia melalui pemberian beragam tunjangan pendapatan, pelayanan kemasyarakatan dan program – program tunjangan sosial lainnya.

Sebagai sebuah kebijakan publik, kebijakan sosial memiliki fungsi preventif atau pencegahan, kuratif atau penyembuhan, dan *developmental* atau pengembangan. Kebijakan sosial adalah ketetapan yang didesign secara kolektif untuk mencegah terjadinya masalah sosial (fungsi preventif), mengatasi masalah sosial (fungsi kuratif) dan mempromosikan kesejahteraan (*developmental*) sebagai wujud kewajiban Negara (*state*) dalam memenuhi hak–hak sosial warganya (Suharto, 2008. hal. 10).

Secara garis besar, menurut Midgley (1995) kebijakan sosial diwujudkan dalam tiga kategori, antara lain:

1. Perundang–Undangan, pemerintah memiliki kewenangan membuat kebijakan publik yang mengatur pengusaha, lembaga pendidikan, perusahaan swasta agar mengadopsi ketetapan – ketetapan yang berdampak langsung pada kesejahteraan
2. Program pelayanan sosial. Sebagian besar kebijakan diwujudkan dan diaplikasikan dalam bentuk pelayanan sosial yang berupa bantuan barang, tunjangan uang, perluasan kesempatan, perlindungan sosial dan bimbingan sosial (konseling, advokasi, dan pendampingan)
3. Sistem perpajakan. Dikenal sebagai kesejahteraan fiskal. Selain sebagai sumber utama pendanaan kebijakan sosial, pajak juga sekaligus merupakan instrument kebijakan yang bertujuan langsung mencapai distribusi pendapatan yang adil. Di negara–negara maju, bantuan public (*public assistance*) dan asuransi sosial (*social insurance*) adalah jaminan sosial (*social security*) yang dananya sebagian berasal dari pajak. (Suharto, 2008, hal.4)

Salah satu tugas pemerintah adalah sebagai perumus kebijakan publik. Agar kebijakan publik dapat dirumuskan secara sistematis, maka dibutuhkan proses yang

sistematika pula. Meskipun proses itu tidak selalu harus bersifat kaku, proses perumusan kebijakan memungkinkan sistem pemerintahan dalam merumuskan kebijakan menjadi teratur dan memiliki ritme yang jelas. Proses perumusan kebijakan sering sering pula disebut sebagai lingkaran kebijakan atau policy cycle (Bridgman dan Davis, 2004 dalam Suharto, 2008, hal. 23).

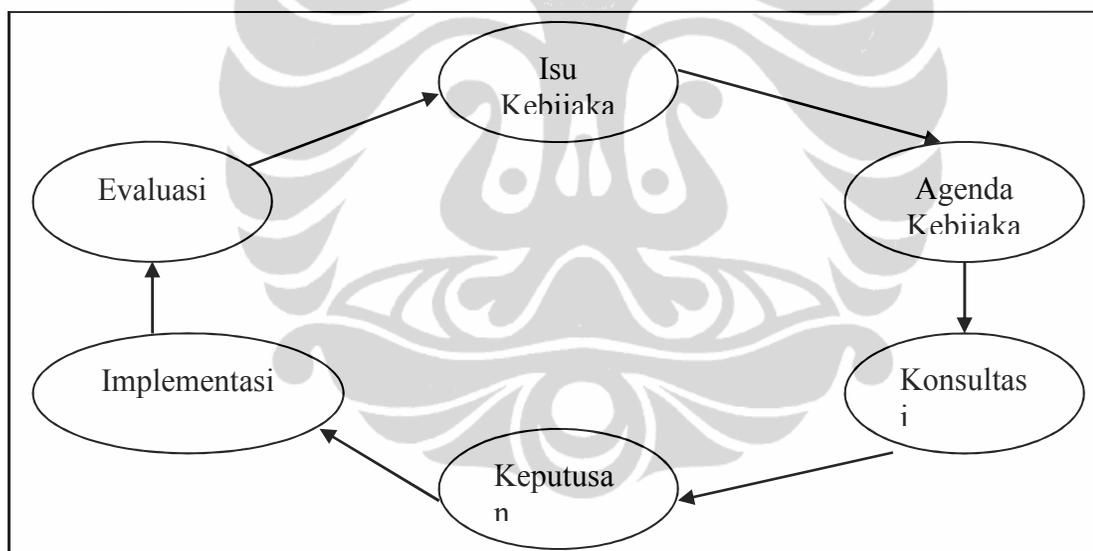
Sebagai kebijakan negara, perumusan kebijakan publik pada dasarnya diserahkan kepada para pejabat publik. Namun demikian, dalam beberapa aspek warga negara secara individu bisa berpartisipasi, terutama dalam memberikan masukan mengenai isu–isu publik yang perlu direspon oleh kebijakan. Pejabat publik sebagai stakeholders kebijakan, seperti yang disinggung sebelumnya, bukanlah satu–satunya stakeholders. *Non state actor* seperti individu, kelompok, atau lembaga terhadap suatu kebijakan juga merupakan stakeholders lain.

Stakeholders kebijakan bisa mencakup aktor–aktor yang terlibat dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik, para penerima manfaat, maupun para korban yang dirugikan sebuah kebijakan publik. Dengan demikian, stakeholders kebijakan publik, Menurut Parsons (1973) stakeholders kebijakan publik terdiri dari tiga kelompok, antara lain:

- a. Stakeholders Kunci. Mereka yang memiliki kewenangan secara legal untuk membuat keputusan. Stakeholders kunci mencakup unsur eksekutif sesuai tingkatannya, legislatif dan lembaga–lembaga pelaksana program pembangunan. Misalnya saja stakeholders kunci untuk suatu kebijakan pendidikan di tingkat kabupaten terdiri dari Pemerintah Kabupaten, DPRD Kabupaten, dan Dinas Pendidikan yang membawahi langsung program–program pendidikan di daerah kabupaten tersebut
- b. Stakeholders Primer. Mereka yang memiliki kaitan kepentingan secara langsung dengan suatu kebijakan, program atau proyek. Mereka biasanya dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, terutama dalam proses penyerapan aspirasi publik. Stakeholders Primer ini mencakup masyarakat yang diidentifikasi atau terkena dampak baik positif maupun negatif oleh suatu kebijakan, tokoh masyarakat, dan pihak manajer publik yaitu lembaga atau badan publik yang bertanggung jawab dalam penentuan dan penerapan suatu keputusan

- c. Stakeholders Sekunder. Mereka yang tidak memiliki kaitan kepentingan langsung dengan suatu kebijakan, program dan proyek, namun memiliki perhatian dan kepedulian sehingga mereka turut mensuarakan dan berupaya untuk mempengaruhi keputusan legal pemerintah. Beberapa kelompok yang dapat dikategorikan stakeholders sekunder seperti kelompok–kelompok kritis, organisasi profesional, LSM, organisasi sosial (orsos), dan lembaga–lembaga internasional. (Putra, 2005, hal. 50).

Sementara itu Dalam proses perumusan kebijakan, dibutuhkan proses logis. Laswell, Harold D. (1951) telah membuat proses perumusan kebijakan ke dalam beberapa tahapan yang dimulai dari tahap konseptualisasi, rekomendasi, preskripsi, inovasi, aplikasi, appraisal, dan terminasi. Karya Laswell ketika itu telah mengilhami dan memberikan inspirasi bagi pemikir–pemikir lain di bidang kebijakan sosial untuk mengembangkannya. Kebijakan dapat dilakukan melalui berbagai tahapan yang dimulai dari identifikasi isu, merumuskan agenda kebijakan, melakukan konsultasi, menetapkan keputusan, mengimplementasikan kebijakan dan mengevaluasi kebijakan. (Suharto, 2008.hal.16) Sebagaimana dalam gambar dibawah ini:



Gambar: 2:2.

Tahapan Pelaksanaan Kebijakan Publik

Sumber: Suharto, (2008).

Dalam mengidentifikasi isu kebijakan, sedikitnya ada empat syarat agar masalah bisa teridentifikasi sebagai sebuah isu kebijakan sosial, antara lain:

- a. disepakati banyak pihak. Sebuah masalah kebijakan dianggap layak dijadikan isu kebijakan jika banyak pihak yang berpengaruh memiliki pandangan dan kesepakatan yang relatif sama. Sebagian besar masalah sosial gagal menjadi isu kebijakan karena kurangnya pendukung. Sebuah koalisi biasanya dibangun oleh beberapa kelompok untuk menegaskan masalah sosial sehingga layak menjadi isu kebijakan
- b. Memiliki prospek terhadap solusinya. Meskipun sebuah masalah menarik perhatian pemerintah, namun tidak otomatis menjadi isu kebijakan. Pemerintah biasanya akan mempertimbangkan apakah masalah tersebut dapat dipecahkan, apakah tersedia sumber daya untuk merespon hal tersebut.
- c. Sejalan dengan pertimbangan politik. Setiap langkah yang dilakukan oleh pembuat kebijakan senantiasa mengandung aspek politis. Meskipun sebuah masalah sosial secara ekonomi layak dipecahkan, namun jika tidak menguntungkan secara politis maka para pembuat kebijakan seringkali mengurungkan niatnya
- d. Sejalan dengan ideologi. Kerangka ideologi partai politik yang sedang berkuasa seringkali merupakan landasan bagi pemerintah untuk memutuskan apakah sebuah masalah akan diprioritaskan, sementara masalah yang lain akan ditunda atau dibatalkan menjadi isu kebijakan

Identifikasi dan perdebatan mengenai isu-isu diatas melahirkan agenda kebijakan. Agenda kebijakan pada intinya merupakan sebuah masalah sosial yang paling memungkinkan direspon oleh kebijakan. Agenda kebijakan ini berperan sebagai "pengingat" bahwa dalam kondisi keterbatasan sumber daya dan waktu, para pembuat kebijakan harus memberikan perhatian pada beberapa isu yang paling prioritas. Kingdon (1995), memberi definisi agenda kebijakan:

"A policy agenda is that list of subjects or problem to which government officials, and people outside of government closely associated with these officials, are paying some serious attention at any given time". (Suharto, 2008, hal. 29)

Artinya agenda kebijakan adalah daftar subyek atau masalah dengan mana pejabat pemerintah beserta orang-orang diluar pemerintah yang memiliki hubungan dengan pemerintah, memberi perhatian serius pada waktu tertentu.

Kadang-kadang sebuah isu yang dianggap penting segera mendapat perhatian. Isu seperti ini kemudian menjadi agenda kebijakan yang akan dibicarakan oleh para stakeholders kunci kebijakan yaitu pemerintah dan lembaga-lembaga pemerintahan lainnya.

Proses perumusan kebijakan juga membutuhkan sebuah konsultasi. Ada beberapa alasan mengapa pemerintah perlu mengkonsultasikan agenda kebijakan, yaitu; Pertama sesuai nilai-nilai demokratis yang menekankan pentingnya keterbukaan, partisipasi dan masukan dari sebanyak mungkin orang. Kedua, membangun konsensus dan dukungan politik. Pemerintah berdiri karena didukung oleh banyak pihak.(Suharto, 2008.hal.30). Oleh karena itu pemerintah harus melibatkan semua pihak untuk membahas agenda kebijakan yang ditetapkan agar terjadi kesepahaman dan kesepakatan. Ketiga, meingkatkan koordinasi diantara lembaga yang terkait dengan agenda kebijakan dan lembaga yang akan merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan tersebut. Koordinasi diperlukan untuk menjamin adanya konsistensi keputusan dan menghindari duplikasi keputusan. Keempat, meningkatkan kualitas agenda kebijakan melalui pengumpulan informasi dari berbagai pihak dan dengan menggunakan beragam media. Kelima, mempercepat respon dan perumusan strategi-strategi kebijakan yang akan ditetapkan untuk mengatasi agenda kebijakan prioritas.

Dalam melakukan konsultasi, Suharto, (2008), ada beberapa instrumen yang biasa digunakan dalam proses konsultasi kebijakan publik, yaitu sosialisasi, pertemuan, kerjasama dan delegasi atau pemberian wewenang mengenai pengendalian agenda kebijakan kepada kelompok lain diluar pemerintahan. (hal.31)

Setelah isu kebijakan teridentifikasi, agenda kebijakan dirumuskan, dan konsultasi dilakukan, maka tahap berikutnya adalah menetapkan alternatif kebijakan apa yang akan diputuskan. Jika kebijakan diwujudkan dalam bentuk program pelayanan sosial, tahap penetapan keputusan kebijakan melibatkan pertimbangan dari Kabinet. Sedangkan kebijakan yang berbentuk peraturan perundang-undangan, maka pembuatan keputusan melibatkan pihak eksekutif dan legislatif.

Kebijakan yang baik tidak memiliki arti apa-apa jika tidak dapat diimplementasikan. Apabila sebuah kebijakan telah ditetapkan, maka proses perumusan kebijakan selanjutnya adalah tahapan implementasi. Tahapan ini melibatkan serangkaian kegiatan yang mencakup diseminasi informasi kepada publik mengenai pilihan kebijakan yang diambil, instrumen kebijakan yang digunakan, staf yang akan melaksanakan program, pelayanan yang akan diberikan, anggaran yang telah disiapkan, dan laporan yang akan dievaluasi.

Berkaitan dengan keberhasilan sebuah kebijakan, Menurut Bridgman dan Davis (2004), indikator keberhasilan implementasi kebijakan, antara lain:

1. Didasari oleh teori dan kaidah-kaidah ilmiah mengenai bagaimana program atau peraturan beroperasi. Sebuah kebijakan yang tidak didasari oleh hipotesis yang baik mengenai sebab dan akibat, maka kemungkinan besar kebijakan tersebut sulit diimplementasikan. Begitupun sebaliknya, kebijakan yang didukung oleh kerangka konseptual yang sederhana, jelas dan teruji secara ilmiah, maka implementasi kebijakan kemungkinan besar akan berhasil
2. Memiliki langkah-langkah yang tidak terlalu banyak dan kompleks. Semakin banyak dan kompleks langkah-langkah sebuah kebijakan, semakin besar kesulitan yang dihadapi oleh kebijakan itu akibat banyaknya kesalahpahaman dan pertentangan yang timbul
3. Memiliki prosedur akuntabilitas yang jelas.
4. Pihak yang memberikan pelayanan harus terlibat dalam perumusan design kebijakan.
5. Melibatkan monitoring dan evaluasi yang teratur. Monitoring dan evaluasi sangat diperlukan agar implementasi kebijakan berjalan efektif.
6. Para pembuat kebijakan harus memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap implementasi kebijakan seperti halnya terhadap perumusan kebijakan itu sendiri (Suharto, 2008, hal.32).

Perumusan kebijakan sejatinya merupakan proses terus menerus yang tiada henti. Karenanya, tidak mengherankan jika proses perumusan kebijakan sering disebut sebagai lingkaran kebijakan yang berputar terus menerus. Secara formal, evaluasi merupakan tahapan akhir dari sebuah proses pembuatan kebijakan. Namun

demikian, dari evaluasi ini dihasilkan masukan–masukan guna penyempurnaan kebijakan atau perumusan kebijakan selanjutnya. Menurut Suharto, (2008), evaluasi kebijakan secara umum dilakukan untuk mengetahui hal–hal sebagai berikut:

1. Mengkaji seberapa besar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan–tujuannya
2. Memberi panduan kepada para pelaksana kebijakan mengenai seberapa baik perjalanan atau proses kebijakan tersebut diimplementasikan
3. Menyediakan indikator penting bagi pembuatan kebijakan di masa mendatang. (hal.33)

Perlindungan sosial merupakan elemen penting bagi kebijakan sosial dan berfungsi sangat strategis untuk mengentaskan kemiskinan dan berbagai permasalahan sosial yang muncul. Dalam arti luas, perlindungan sosial dapat didefinisikan sebagai segala inisiatif yang baik yang dilakukan oleh pemerintah, sektor swasta maupun masyarakat yang bertujuan untuk menyediakan transfer pendapatan atau konsumsi pada orang miskin, melindungi kelompok rentan terhadap resiko – resiko penghidupan (*livelihood*) dan meningkatkan status dan hak sosial kelompok –kelompok yang terpinggirkan didalam suatu masyarakat (Suharto, 2006, hal. 26).

II.3.3. Kinerja Dalam Pelayanan Publik

Kinerja dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Mangkunegara (2000) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut:

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikanya. (hal.67)

Sedangkan Veithzal (2006) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. (hal.309)

Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

Selanjutnya ukuran-ukuran dari Kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernandin & Russell (1993:135) yang dikutip oleh Gomes, Faustino Cardoso, sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : keaslian gagasan –gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi
6. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Sedangkan Dharma, Agus (2003) mengatakan ”hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut.

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran ”tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.(hal.355)

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut Mangkunegara (2005) terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif. Aspek kuantitatif meliputi:

- (1) Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- (2) Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan,
- (3) Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
- (4) Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Sedangkan aspek kualitatif meliputi:

- (1) Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
- (2) Tingkat kemampuan dalam bekerja,
- (3) Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan
- (4) Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen). (hal.18-19)

Sementara itu Faktor-faktor yang dianggap penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang

menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai. (hal.16-17)

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan, bahwa faktor individu dan faktor lingkungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja pegawai, menurut Mangkunegara (2005) terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja .
- b. Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan
- c. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
- d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
- e. Melakukan rencana tindakan tersebut.
- f. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.
- g. Mulai dari awal, apabila perlu. (hal.22-23)

Bila langkah-langkah tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai dapat ditingkatkan.

II.3.4. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono, (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;

7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (hal.4)

Masih berkaitan dengan tujuh pengertian diatas, Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. (hal.19)

Berkaitan dengan Organisasi, pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan, seperti tabel dibawah ini;

Tabel: 2.

Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat Kesulitan Produsen Di Dalam Mengevaluasi Kualitas	Tingkat Kesulitan Pengguna Di Dalam Mengevaluasi Kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;

1. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
2. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam pelayanan publik (INPRES Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan) harus mengandung unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun 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

perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.(hal.4)

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.(hal.5)

Lebih lanjut, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengungkapkan bahwa Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu: (hal.5-6)

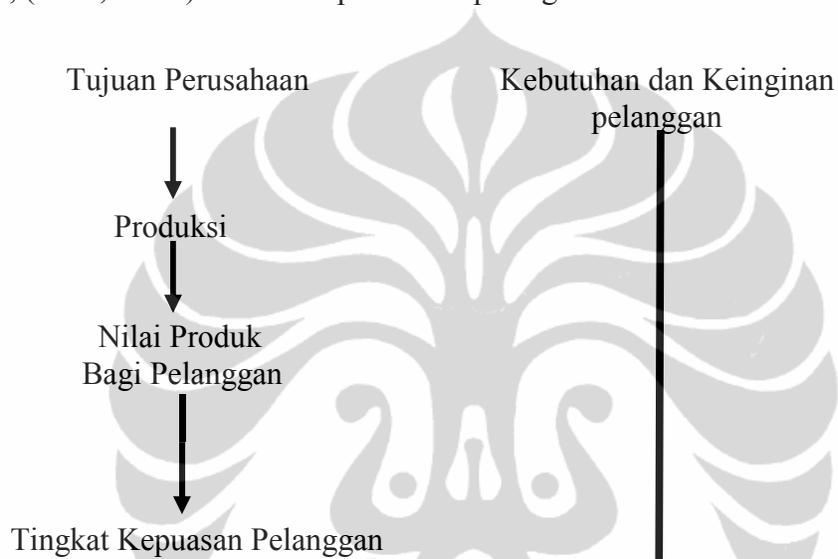
1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Masih berkaitan dengan hal diatas, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan: (Coralie Bryant, Louise G. White,1989)

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya. (hal.22)

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (lihat gambar:2.3). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat Tjiptono, (1995,hal.19). Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar: 2.3.
Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Oliver dalam Prawitra, (1993)

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

II.4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Dalam melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, penulis memfokuskan pada empat indikator umum, yaitu; ketepatan waktu, kemudahan pelayanan, akurasi pelayanan dan biaya pelayanan.

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah: 1. Ketepatan waktu; 2. Kemudahan dalam pengajuan; 3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan; 4. Biaya pelayanan, Sebagaimana Oliver (1980). Untuk lebih jelasnya keempat indikator kualitas pelayanan publik dijelaskan berikut ini.(Prawitra, 1993, hal.161-172)

II.4.1. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dimaksud adalah bahwa dalam pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu dalam merespon prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi pelayanan publik, maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramah tamahan dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan.

Hal ini dimungkinkan agar layanan tersebut dapat memuaskan orang-orang atau kelompok orang yang dilayani. Ada 4 (empat) kemungkinan yang terjadi dalam mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan publik ini, yaitu : (1) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut (*mutual knowledge*), (2) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik daripada masyarakat pelanggan yang dilayani (*producer knowledge*), (3) Bisa jadi masyarakat pelanggan yang dilayani lebih mudah dan lebih

memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan publik (*consumer knowledge*), dan (4) Bisa jadi baik aparat birokrasi pelayanan publik maupun masyarakat yang dilayani sama-sama tidak tahu dan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik (*mutual Ignorance*). Dalam hal ini teori analisa yang dapat dipergunakan antara lain teori “*Impression Management*” yaitu bagaimana mengukur tingkat responsif, tingkat responsbelity dan tingkat representatif seseorang atau kelompok orang terhadap fenomena tertentu (Fred Luthans, 1995, hal.12).

Persoalan ketepatan waktu sangat penting dalam hubungannya dengan pelayanan publik karena kepastian waktu dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kemudahan dan rangsangan bagi masyarakat dalam meningkatkan taraf kesejahteraanya.

II.4.2. Kemudahan dalam pengajuan

Sifat dasar birokrasi kita adalah besarnya peran birokrasi dalam proses politik maupun ekonomi. Hampir semua sektor kehidupan masyarakat telah terjamah oleh administrasi, pengendalian dan pengakuan birokrasi. Wajar saja kemudian terdapat banyak aktivitas masyarakat yang dikendalikan oleh birokrasi dalam berbagai bentuk perizinan. Semua individu dalam masyarakat membutuhkan berbagai macam bentuk pelayanan perizinan (publik) dari birokrasi pemerintah.

Kemudahan pelayanan yang dimaksud adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan (Effendi dalam Widodo, 2001, hal.16).

Dalam tataran empiris ada banyak contoh yang bisa dikemukakan untuk menggambarkan hal diatas. Sebagai contoh, semua individu dewasa diwajibkan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ini berarti pemerintah harus menyediakan pelayanan untuk menerbitkan KTP tersebut. Sebelum mendirikan bangunan, individu atau badan hukum diharuskan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang juga diterbitkan oleh pemerintah daerah. Bukti kepemilikan

tanah harus dilegalisasi dengan sertifikat tanah yang diterbitkan oleh BPN. Yang terkait dengan dunia usaha juga terdapat beberapa macam bentuk perizinan, seperti Surat Izin Usaha Perdagangan, surat Izin Tempat Usaha dan Izin Lokasi. Belum lagi bila masyarakat ingin menikmati peluang APBD /APBN melalui jasa pengadaan barang.

Penampilan birokrasi yang seolah tanpa batas tersebut dimungkinkan karena birokrasi mengendalikan hampir semua sumber daya negara. Birokrasi mempunyai kekuasaan tanpa tanding untuk memonopoli akumulasi daya negara. Birokrasi mempunyai kekuasaan tanpa tanding untuk memonopoli akumulasi dan pengalokasian sumber daya ekonomi ke arah yang mereka tetapkan sendiri. Sehingga, tanpa adanya aktor lain di luar negara yang mengimbangi, birokrasi bisa memperlihatkan mekanisme kerjanya yang cenderung bersifat *dirigiste*, yaitu menekankan kendali pemerintahan dalam proses sosial-ekonomi. Birokrasi melalui lembaga perizinan, pelayanan publik dan peraturan pemerintah, sangat menentukan kehidupan kelas-kelas sosial di luar negara.

Dalam berbagai tingkatan, birokratisme pelayanan publik menimbulkan implikasi yang panjang berupa menurunnya posisi tawar masyarakat berhadapan dengan birokrasi. Sudah menjadi kenyataan di daerah bahwa berbagai kalangan masyarakat mengalami hambatan yang berarti dari aparat birokrasi dalam kebutuhan pelayanan publik. Hambatan-hambatan tersebut meliputi tidak transparannya prosedur dan tata cara perizinan termasuk jenis izin yang harus dimiliki, persyaratan yang memberatkan dan berubah-ubah, waktu pelayanan yang berbelit-belit serta biaya pelayanan yang tidak pasti.

Sudah jelas juga terlihat dalam tataran empiris bahwa birokratisme pelayanan public juga menimbulkan semakin luasnya praktek-praktek klientelisme dan pemburu rente (*rent seekers*) antara birokrasi daerah dengan beberapa segmentasi masyarakat, khususnya dari sektor bisnis yang bermodal besar. Ini terlihat jelas dari kecenderungan yang terjadi di daerah dimana pengusaha yang mendapatkan kemudahan dan fasilitas adalah mereka yang menjalin patronase politik dengan birokrasi. Kedekatan personal dengan orang dalam adalah mereka yang menjalin hubungan patronase politik dengan birokrasi. Kedekatan dengan orang

dalam dianggap jaminan yang pasti untuk mendapatkan kemudahan dalam pelayanan public maupun distribusi sumber daya ekonomi.

Semakin pentingnya kedekatan personal dalam hubungan antara birokrasi dengan kalangan bisnis, tentu saja bermuara pada timbulnya politik penyingkiran (*political exclusion*) secara sistematis bagi berbagai variasi segmentasi masyarakat yang tidak mempunyai hubungan kekerabatan dan kedekatan dengan aparat birokrasi atau yang tidak sanggup membayar biaya-biaya birokrasi. Diluar itu, tidak transparannya informasi mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan peraturan serta rumitnya aturan-aturan yang dikeluarkan oleh birokrasi bermuara pada munculnya praktek-praktek percaloan dalam pelayanan publik. Bahkan sebagian besar broker ini berasal dari aparat birokrasi sendiri atau setidaknya orang yang mempunyai kedekatan personal dengan orang dalam lembaga birokrasi. Berkembangbiaknya praktek pemburu rente ini memberikan kontribusi terhadap munculnya ekonomi biaya tinggi dalam masyarakat.

II.4.3. Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan klasifikasinya, menuntut kita untuk memahami lebih dalam terhadap jenis-jenis pelayanan (Soedarsono, 2000), seperti:

1. Pelayanan Sebelum Transaksi. Pelayanan pada konteks ini meliputi system, struktur, dan lingkungan operasional yang ditetapkan oleh organisasi sebelum terjadinya transaksi.
2. Pelayanan Saat Transaksi. Pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.
3. Pelayanan Setelah Transaksi. Adalah pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung. Pelayanan dalam konteks ini menuntut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk pelayanan .(hal.32)

Dengan memahami terhadap jenis pelayanan dimaksud, maka aparat birokrasi yang melayani masyarakat dapat memahami bahwa segala kekeliruan atau hasil yang tidak maksimal dalam sebuah pelayanan seperti kesalahan cetak adalah merupakan tanggung jawab pihak pemberi layanan.

Dalam membahas pelayanan publik pada sektor pemerintah, tentunya tidak terlepas dari bentuk dan karakteristik produk dan jasa yang yang diberikan/dihasilkan dari suatu layanan. Dengan mengetahui bentuk dan karakteristik pelayanan tersebut, maka akan dapat menunjang kebijakan pemerintah dalam melakukan transpormasi alokasi pelayanan publik, baik dari sektor pemerintah kepada sektor swasta/publik maupun sebaliknya. Pada sektor pemerintah hal ini perlu dilakukan agar peranan pemerintah dalam melayani kepentingan umum akan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memuaskan kebutuhan masyarakat.

II.4.4. Biaya pelayanan.

Dalam pelayanan publik harus diputuskan berapa biaya pelayanan yang dibebankan pada masyarakat. Aturan yang biasa dipakai adalah beban (*charge*) dihitung sebesar total biaya total tersebut terdapat (*full cost recorvery*). Walaupun mengalami kesulitan menghitung biaya total dikarenakan beberapa hal yaitu: .(Prawitra, 1993, hal.166)

Pertama, tidak diketahui secara tepat berapa biaya total (*full cost*) untuk menyediakan suatu pelayanan. Oleh karena itu, kita perlu memperhitungkan semua biaya sehingga dapat mengidentifikasi biaya secara tepat untuk setiap jenis pelayanan. Namun tidak boleh terjadi pencampur-adukan biaya untuk pelayanan yang berbeda atau harus ada prinsip *different costs for different purposes*.

Kedua, sangat sulit mengukur jumlah yang dikonsumsi, Karena jumlah biaya untuk melayani satu orang dengan orang lain berbeda-beda, maka diperlukan perbedaan pembebanan tarif pelayanan, sebagai contoh diperlukan biaya tambahan untuk pengumpulan sampah dari lokasi rumah yang sulit dijangkau atau memiliki jarak yang jauh.

Ketiga, pembebanan tidak memperhitungkan kemampuan masyarakat untuk membayar. Jika orang miskin tidak mampu membayar suatu pelayanan yang sebenarnya vital, maka mereka harus disubsidi. Mungkin perlu dibuat diskriminasi harga atau diskriminasi produk untuk menghindari subsidi. Keempat, biaya yang harus diperhitungkan, apakah hanya biaya operasi langsung (*current operation cost*), atau perlu juga diperhitungkan biaya modal (*capital cost*). Yang akan memasukkan bukan saja biaya operasional dan pemeliharaan, akan tetapi juga biaya penggantian

barang modal yang sudah usang (kadaluwarsa), dan biaya penambahan kapasitas Hal inilah yang disebut *marginal cost pricing*.

Berapa pun harga yang dibebankan kepada masyarakat harusnya juga merujuk pada standar yang dibuat oleh organisasi sektor publik sebagai bentuk perbandingan pelayanan yang dapat di ukur, untuk itu sektor publik harus segera merumuskan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang menekankan pada pengelolaan sektor publik yang memiliki paradigma *Value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama yaitu: ekonomi, efisiensi, dan efektivitas ekonomi merupakan perbandingan input dengan input *value* yang dinyatakan dalam satuan moneter.

II.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan publik (gambar sebelumnya) dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka faktor-faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik seperti yang diungkapkan Utomo, (1997), yang umumnya adalah;

1. Struktur organisasi;
2. Kemampuan aparat;
3. Sistem pelayanan. (hal.18)

Selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

II.5.1. Struktur Organisasi

Menurut Anderson (1994), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. (hal.3)

Sementara itu dalam konsep lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn (1975). Pengertian ini sejalan

dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. (Winarno, 2008.hal.5) Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan disentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi berlebihan bisa menyulitkan dalam pengawasan dan koordinasi.

Untuk struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen

yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1997,hal.7).

Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah :

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

II.4.2. Kemampuan Aparat

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 2000,hal.6), sedangkan menurut Moerdiono (1992, hal.3) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden RI.

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Moerdiono (1992, hal.4). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan

atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Tayibnapsis, 2000,hal.8),

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

II.4.3. Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992, hal.22), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1985,hal.9).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayann yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem

pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal nya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

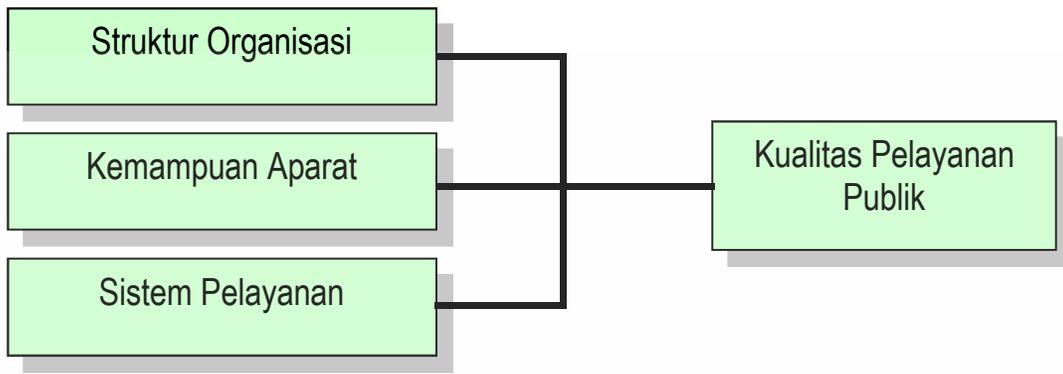
Berdasarkan uraian diatas, maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah (Pamudji, 1985,hal.11). :

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.
4. Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan.

Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai. Hal ini dapat dilihat pada gambar: 2.4 sebagai berikut :



Gambar: 2-4.
Konsep Tentang Faktor-faktor Yang Mempengaruhi
Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : Hasil Analisis



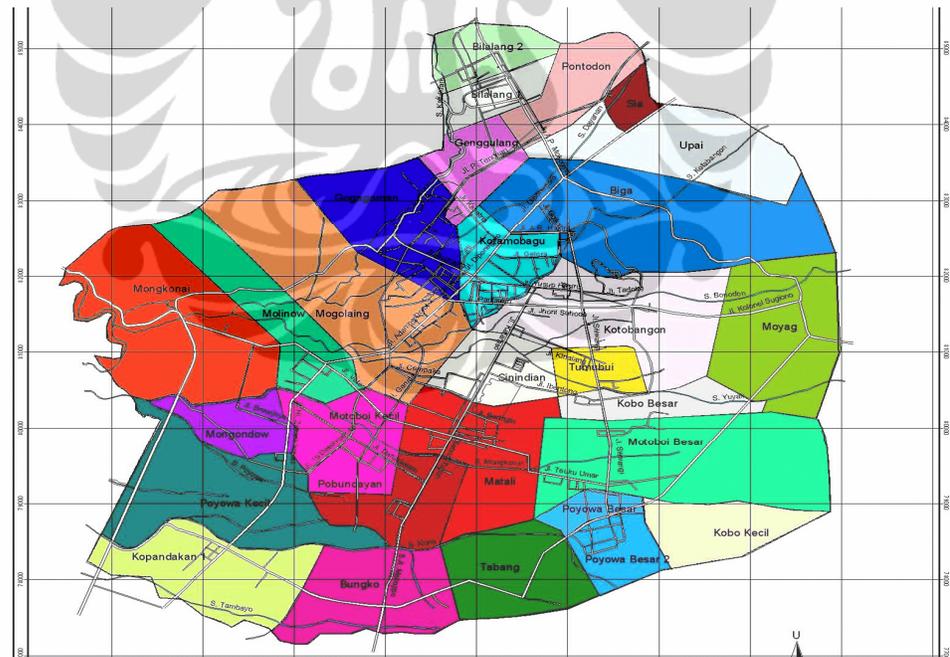
BAB III GAMBARAN UMUM

III.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

III.1.1. Kondisi Geografis

Kota Kotamobagu merupakan Daerah baru yang dimekarkan dari Kabupaten Bolaang Mongondow, Propinsi Sulawesi Utara. Kota Kotamobagu dibentuk dengan Undang-undang Nomor 4 tahun 2007 yang diresmikan pada Tanggal 23 Mei 2007, yang kemudian setiap tahunnya diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Kota Kotamobagu

Kota Kotamobagu terletak di tengah-tengah Kabupaten Bolaang Mongondow memiliki luas 184,33 Km², terletak antara 00 30' - 10 0' Lintang Utara dan 123 - 124 Bujur Timur, dan pada ketinggian antara 225 - 650 meter di atas permukaan laut. secara administrasi Kota Kotamobagu memiliki 4 Kecamatan dengan 15 Desa dan 18 Kelurahan.



Gambar: 3.1.
Peta Kota Kotamobagu

Sumber : Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2010

Kota Kotamobagu merupakan salah satu wilayah administrasi di Propinsi Sulawesi Utara, dan memiliki topografi pegunungan dan tidak berbatasan dengan laut. Di kotamobagu yang berkontur pegunungan, terletak di garis khatulistiwa, beriklim tropis dengan dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Curah hujan cukup tinggi yaitu mencapai 2000 sampai 3000 mm / tahun, hal ini sangat menguntungkan bagi sektor pertanian, dengan curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Januari, Sedangkan pada bulan Mei dan Nopember curah hujan yang turun sangat rendah <50 mm. Kota Kotamobagu merupakan daerah yang beriklim sedang dengan suhu berkisar 19C-29C dan rata-rata kelembaban udara 85,04 derajat

Kota Kotamobagu memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Passi Timur dan Passi Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Induk
- sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Lolayan Kabupaten Bolaang Mongondow Induk
- sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Passi Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Induk
- sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur

Kota Kotamobagu dengan luas wilayah 184,33 Km² hanya memiliki rasio terhadap luas keseluruhan Kabupaten Bolaang Mongondow adalah 2,22 persen. Namun dengan tingkat kepadatan penduduk yang besar 581 jiwa per kilo meter persegi, dimana penduduk mencapai 107.252 jiwa pada tahun 2010.

Ibukota Kota Kotamobagu dapat ditempuh hanya 15 menit dari titik tempat terjauh di wilayah Kota kotamobagu, atau 30 menit s/d 3 jam dari ibu Kota Kabupaten lainnya di wilayah Bolaang Mongondow bersatu . karena letak Kota Kotamobagu yang strategis tersebut untuk melakukan perdagangan maka hampir setiap hari Kota Kotamobagu selalu ramai dengan hiruk pikuk perdagangan dan perputaran ekonomi. Namun yang agak aneh adalah bahwa setiap hari Minggu, justru pusat perdagangan sepi, dan hal ini sudah terjadi turun temurun, dengan pertimbangan hari Minggu semua orang akan istirahat

Pasar merupakan hari yang disambut gembira oleh masyarakat di Kotamobagu bahkan wilayah Bolaang Mongondow bersatu lainnya, dimana hingga saat ini tetap menjadikan Kotamobagu sebagai pusat transaksi jual beli yang paling dianggap menjanjikan.

III.1.2. Kondisi Demografi

Jumlah penduduk Kota Kotamobagu sampai dengan tahun 2010 adalah 107.216 jiwa dengan jumlah rumah tangga 25.486 Kepala Keluarga. Kepadatan penduduk 561 jiwa per kilo meter persegi dengan komposisi jumlah penduduk laki-laki 54.944 jiwa dan jumlah penduduk perempuan adalah 53.272 jiwa.

Mengenai komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin di Kota Kotamobagu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel: 3.1.
Jumlah Penduduk Kota Kotamobagu Menurut Umur dan Jenis Kelamin

No	Golongan Umur (tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	0 - 4	5.478	5.000	10.478
2	5 - 9	5.218	4.913	10.131
3	10 - 14	4.604	4.187	8.791
4	15 - 19	4.773	4.486	9.259
5	20 - 24	5.194	4.998	10.192
6	25 - 29	5.128	5.028	10.156
7	30 - 34	4.929	4.820	9.749
8	35 - 39	4.520	4.376	8.896
9	40 - 44	3.636	3.334	6.970
10	45 - 49	3.034	2.648	5.682
11	50 - 54	2.141	1.957	4.134
12	55 - 59	1.373	1.331	2.704
13	60 - 64	1.086	1.089	2.175
14	65 - 69	786	800	1.586
15	70 - 74	531	570	1.101
15	75+	549	735	1.970
Jumlah		54.944	53.272	107.252

Sumber : BPS,Kota Kotamobagu 2010

Masyarakat Kota Kotamobagu, yang berusia 15-29 tahun tanpa membedakan jenis kelamin, umumnya adalah pelajar SMU hingga Perguruan Tinggi. Pada umumnya mereka adalah warga Kota Kotamobagu dan penduduk dari luar yang datang di Kota Kotamobagu dengan tujuan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yakni SMU dan perguruan tinggi karena di Kabupaten sekitarnya belum memiliki perguruan tinggi atau SMU yang representatif. Disamping melanjutkan pendidikan tujuan mereka yang lain adalah untuk mencari pekerjaan karena lapangan pekerjaan di Kota Kotamobagu dirasa menjanjikan karena hingga kini menjadi pusat Pemerintahan dari dua daerah yaitu Kota Kotamobagu sendiri, dan Kabupaten Bolaang Mongondow yang nanti akan pindah ke Ibu Kota yang baru Lolak diakhir tahun 2010. selain itu, di Kotamobagu sebagai bekas Ibu Kota dari wilayah Bolaang Mongondow bersatu juga menjadi pusat Bisnis dan perdagangan.

Komposisi penduduk Kota Kotamobagu antara usia produktif dan non produktif persentasenya perbedaanya sangat mencolok. Adapun jumlah penduduk usia produktif sekitar (65.57 persen) dan yang non produktif sekitar (34.43 persen). Yang termasuk dalam kategori usia non produktif adalah mereka yang berusia dibawah 15 tahun dan diatas 60 tahun.

III.1.3. Perekonomian Daerah

Untuk mengukur kemajuan pembangunan suatu wilayah, selain digunakan indikator mikro dapat juga dipergunakan indikator makro sebagai bahan perbandingan. Indikator mikro dapat digambarkan melalui pendidikan, tingkat kesejahteraan masyarakat, kesehatan, komunikasi, dan lainnya. Sedangkan indikator makro yang populer dipergunakan adalah pertumbuhan ekonomi, dan pendapatan per kapita. Indikator tersebut dapat dilihat dari Produk Domestik Regional Bruto daerah.

Dalam kurun waktu tiga tahun (2007-2010), PAD Kota Kotamobagu terus mengalami kenaikan. Pada tahun 2007 sebesar Rp.11.191.500,- ,Pada tahun 2008 meningkat menjadi Rp. 1.356.519.000,-. Dan pada tahun 2009 meningkat Rp. 5.235.500.000,-, dan tahun 2010 ditargetkan mencapai Rp. 7.000.000.000,-

III.1.4. Sosial Budaya

Kota Kotamobagu merupakan pusat rujukan kehidupan sosial budaya di Bolaang Mongondow bersatu pada umumnya. Kebudayaan Bolaang Mongondow merupakan entitas yang diakui dan dipraktikkan sejak bangsa-bangsa barat belum tiba di Nusantara. Kekayaan budaya ini mencakup berbagai aspek, mulai dari sistem nilai budaya, etos, orientasi hidup, hingga pada hal-hal praktis dan kasat mata seperti bentuk pakaian, Topi, keris, dan asesoris dalam rumah tangga. Semua kekayaan itu kini dapat dilihat dalam upacara perkawinan, Tarian, atau upacara Adat.

Pesan dan warisan leluhur tentang kepemimpinan dalam masyarakat Mongondow bersumber dari “*dodandian Paloko dan Kinalang*” serta kehidupan pogogutat (persaudaraan) didasarkan pada semboyan *Mototompiaan, Mototabian, Mototanoban, bo Mooaheran* yang tetap terawat dan menjadi etik sosial budaya di Bolaang Mongondow pada umumnya, termasuk Kotamobagu. Nilai sosial budaya ini merupakan modal sosial (*social capital*) yang sangat berharga bagi pembangunan Kota Kotamobagu yang berjati diri dan punya karakter, namun harus dicegah pemanfaatan dan pendangkalan nilai-nilai leluhur itu untuk kepentingan dan tujuan politik praktis.

Secara umum masyarakat Kota Kotamobagu sangat heterogen walaupun mayoritas (67 %) adalah Suku Mongondow yang masih berasal dari satu rumpun/keturunan sehingga diantara mereka masih memiliki ikatan kekeluargaan. Ikatan ini kemudian berperan didalam memelihara adat budaya, hubungan kekerabatan hingga toleransi kehidupan beragama sehingga dapat berjalan secara harmonis karena walaupun berbeda Agama masih merupakan satu keturunan yang memiliki ikatan kekeluargaan. Di Kota Kotamobagu sendiri terdiri dari Pemeluk Agama Islam 77 %, Kristen Protestan 19 %, Katolik 3% dan sisanya Agama Hindu, Budaha dan Konghu Chu, seperti dalam tabel berikut;

Tabel: 3.2.

Perbandingan Suku/Etnis di Kota Kotamobagu

NO	Suku/Etnis	Jumlah	Prosentase
1	Bolaang Mongondow	69.292	67,11 %
2	Minahasa	13.929	13,49 %
3	Gorontalo	6.143	5,95 %
4	Sangir	3.108	3,01 %
5	Bolang Itang	145	0,14 %
6	Jawa	2.519	2,44 %
7	Bintauna	26	0,02 %
8	Bali	268	0,26 %
9	Lainya	7.817	7,57 %
Jumlah		103.252	100 %

Sumber : Kota Kotamobagu Dalam Angka tahun 2010

Dalam kehidupan sosial budaya warga masyarakat Kota Kotamobagu, dengan budaya Mongondow yang masih kuat, secara turun-temurun (membudaya) *Moposad* dijadikan sebagai tempat untuk berkumpul, bertukar informasi dan sebagainya, dan bahkan sejak tahun 2009 budaya ini secara resmi dijadikan Walikota Kotamobagu sebagai gerakan ditengah masyarakat secara langsung setiap hari Jumat dari Desa ke Desa yang lain, yang lebih dikenal dengan nama *Jumpa Moposad (JM)*, yang berarti Jumat Pagi *Moposad*.

Tabel: 3.3.

Perbandingan Agama dan Rumah Ibadah di Kota Kotamobagu

No	Agama	RUMAH IBADAH	PROSEN TASE	Jumlah Jiwa
1	Islam	116	77,64 %	83.397
2	Kristen Protestan	30	19,68 %	20.105
3	Katolik	4	1,51%	2.327
4	Hindu	2	1,00%	1.034
5	Budha	1	0,16%	178
6	Konghu Cu	1	0,01%	11
Jumlah		154	100 %	107.216

Sumber : Kota Kotamobagu Dalam Angka tahun 2010

III.1.5. Pendidikan

Setelah resmi menjadi daerah yang definitif maka Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu berusaha memenuhi sarana dan prasarana untuk meningkatkan pendidikan seperti gedung sekolah dan jumlah guru. Pembangunan tersebut dilakukan karena kesadaran bahwa pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang diharapkan dapat menjadi motor penggerak dan pelaksana pembangunan di Kota Kotamobagu.

Tingkat melek huruf di Kota Kotamobagu mencapai 99,43%. Sekolah Taman kanak-kanak (TK) berjumlah 19 buah, SD 74 buah, SLTP 19 buah, SMU 13 buah, SMK 5 buah, SLB 1 buah, Madrasah Ibtidaiyah 4 buah, Madrasah Tsanawiyah 2 buah dan Madrasah Aliyah 1 buah. Perguruan tinggi berjumlah 4 buah, akademi 1 buah dan 1 buah tempat kursus komputer. Rasio guru dan murid di tingkat TK mencapai 19, SD sebesar 20, SLTP 19, SMU sebanyak 13, dan SMK sebanyak 31.

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kota Kotamobagu pada tahun 2007 mencapai 72,6, nomor 2 di Sulut, atau peringkat 92 di Indonesia, dan pada tahun 2008 naik menjadi 74,4, nomor 2 di Sulut dan peringkat 67 di Indonesia.

Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu juga mendukung kemajuan pendidikan dengan memberikan fasilitas pendidikan yang cukup memadai dengan mendirikan bangunan-bangunan sekolah sehingga dapat menampung anak usia sekolah yang ada di Kota kotamobagu, seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel: 3.4.

Jumlah Murid,Guru dan Sarana Pendidikan di Kota Kotamobagu

No	Sarana	Siswa/Mahasiswa	Guru/ Dosen	Jumlah unit
1	TK	1.919	91	42
2	SD	12.937	606	74
3	SLTP	6.896	282	19
4	SLTA	3.276	166	13
5	Madrasah Ibtidaiyah	604	47	4
6	Madrasah Tsanawiyah	714	48	2
7	Madrasah Aliyah	366	44	1
8	SMK	3.487	84	6
9	SLB	35	5	1
10	Perguruan Tinggi	1.025	108	5

Sumber: BPS Kota Kotamobagu tahun 2010

Pada tahun 2008 terdapat penambahan jumlah unit sekolah dasar di Kota Kotamobagu yang pada tahun 2007 sebanyak 73 unit menjadi 74 unit. Minat warga masyarakat Kota Kotamobagu cukup tinggi untuk menyekolahkan anak-anak mereka. Penambahan sarana dan prasarana pendidikan akan mendukung angka partisipasi sekolah bagi warga masyarakat. Hingga saat ini masih dapat menampung warga masyarakat usia sekolah terutama untuk menyelesaikan wajib belajar 9 tahun khususnya di Kota Kotamobagu.

III.1.6. Kesehatan

Tersedianya sarana dan prasarana kesehatan yang ditunjang oleh kemudahan dan terjangkaunya pelayanan kesehatan terhadap masyarakat merupakan salah satu pilar pembangunan di bidang kesehatan Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu. Pembangunan sarana kesehatan merupakan salah satu langkah yang diambil oleh Pemerintah daerah untuk meningkatkan kesehatan khususnya di Kota Kotamobagu. Untuk lebih jelasnya sarana kesehatan di Kota Kotamobagu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel: 3.5.

Sarana Kesehatan di Kota Kotamobagu

No	Sarana Kesehatan	Jumlah (unit)
1.	Rumah Sakit	5
2.	Puskesma Rawat Inap	1
3.	Puskesmas	6
4.	Puskesmas Pembantu	10
5.	Polindes	44
6	Posyandu	39
7	Klinik Kesehatan	3
8	Apotek Obat	11
9	Dokter Spesialis	14
10	Dokter Umum	38
11	Bidan	28
12	Perawat	129

Sumber: Kotamobagu Dalam angka tahun 2010

Setelah resmi menjadi Daerah definitif, pembangunan sarana kesehatan tersebut juga diimbangi dengan peningkatan jumlah tenaga kesehatan sehingga peningkatan kesehatan bagi masyarakat Kota Kotamobagu dapat terpenuhi. Selanjutnya dapat dilihat tabel dibawah ini :

Kondisi sarana dan prasarana kesehatan yang terdapat di Kota Kotamobagu seperti gedung kesehatan, dokter, bidan dan perawat oleh Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu terus ditingkatkan setiap tahunnya demi kesejahteraan masyarakat Kota Kotamobagu pada khususnya dan Wilayah Bolaang Mongondow bersatu pada umumnya. Salah satu kebijakan yang dilakukan pemerintah daerah adalah pada setiap penerimaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu tetap menampung tenaga kesehatan dalam jumlah yang besar.

III.1.7. Mata Pencaharian Penduduk

Sebagian penduduk Kota Kotamobagu pada umumnya masih menggantungkan hidupnya pada sektor pertanian. Namun disamping pertanian, warga masyarakat Kecamatan Porsea masih banyak menggeluti bidang lain. Selengkapya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel: 3.6.

Mata Pencaharian Penduduk Kota Kotamobagu

No	Mata Pencaharian	Persentase
1	Petani	38,66
2	Nelayan	0
3	Peternak	2,45
4	Pengrajin	8,45
5	Jasa	11,78
6	Buruh	5,45
7	Pertukangan	5,33
8	Pedagang	17,33
9	PNS/ TNI /Polri	10,55
Jumlah		100

Sumber: BPS Kota Kotamobagu Tahun 2010

Tabel diatas menunjukkan bahwa mata pencaharian yang utama dari masyarakat Kota Kotamobagu adalah bidang pertanian. Komposisi tersebut lebih disebabkan karena kondisi geografis yang sebagian besar berupa dataran sehingga banyak wilayah yang dimanfaatkan sebagai lahan pertanian yang tidak hanya berada di wilayah Kota Kotamobagu tetapi sebagian besar lahan pertanian yang dimiliki warga Kotamobagu, justru berada di luar Kota Kotamobagu khususnya Kabupaten yang berhimpitan langsung, yaitu; Kabupaten Bolaang Mongondow Induk dan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

Selain mata pencaharian pertanian, masyarakat Kota Kotamobagu juga bergerak di bidang yang lain seperti industri kecil dan kerajinan rakyat, pangan, sandang, bahan bangunan dan lain-lain. Disamping itu, masyarakat Kecamatan Kota Kotamobagu juga bergerak di bidang peternakan, sektor jasa, perdagangan dan Pegawai Negeri Sipil (PNS)

III.2. Pelayanan Publik di (KPTSP) Kota Kotamobagu

Sesuai Keputusan Walikota Kotamobagu Nomor 58 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, adapun tatalaksana pelayanan umum yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu meliputi :

1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
4. Izan Gangguan (HO)
5. Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)
6. Izin Rumah Makan (IRM)
7. Izin Usaha Pertambangan dan Energi
8. Ijin Reklame

Dari 8 (delapan) jenis pelayanan yang telah dikoordinasikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini, pelaksanaannya tetap dikoordinasikan dengan unit kerja pengelolanya masing-masing. Sedangkan bidang perijinan yang tidak dikoordinasikan dalam Kantor Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, tetap dilaksanakan pada unit kerja pengelola masing-masing.

Hal yang berkaitan dengan persyaratan, mekanisme dan tata cara, jangka waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan, telah diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah Kota Kotamobagu.

Dalam pengelolaan naskah dinas berupa surat masuk dan keluar yang menjadi urusan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu mengikuti prinsip satu pintu, yaitu berpusat pada Tata Usaha (TU) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.

Petugas Tata Usaha (TU) yang terdapat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu merupakan perangkat Tata Usaha (TU) yang harus bekerja sama melaksanakan koordinasi dengan bagian umum pada Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu.

Mengenai Tata cara Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu dapat dijelaskan sebagai berikut:

PROSES PERTAMA

1. Pemohon Mengambil Formulir
2. Pemohon mengisi formulir
3. Pemohon menyerahkan berkas permohonan pada petugas penerima
4. Pemohon menunggu informasi dari petugas
5. Petugas penerima menyerahkan berkas permohonan kepada petugas teknis

PROSES KEDUA

1. Petugas teknis meneliti berkas-berkas permohonan
2. Petugas teknis membubuhkan paraf apabila berkas lengkap atau membuat catatan kekurangan kelengkapan berkas
3. Petugas teknis menyerahkan catatan kekurangan kelengkapan berkas kepada petugas penerima
4. Petugas teknis menginformasikan kepada petugas penerima bahwa berkas sudah lengkap
5. Petugas penerima mencatat dan membubuhkan tanda terima berkas

6. Petugas penerima menginformasikan kepada pemohon bahwa berkas permohonan lengkap atau tidak lengkap
7. Petugas penerima mengirim berkas yang telah lengkap kepada tim pemeriksa lapangan yang sebelumnya telah disimpan dalam komputer

PROSES KETIGA

Operator komputer menyimpan aplikasi kedalam masing-masing izin

PROSES KEEMPAT

Tim pemeriksa lapangan yang terdiri dari petugas-petugas dari unit-unit kerja terkait mengadakan pencocokan berkas di lapangan dengan ketentuan:

- a. Pemeriksaan lapangan dilaksanakan setiap hari atau sesuai ketentuan
- b. Anggota tim pemeriksa lapangan sebelum melaksanakan pemeriksaan lapangan harus tiba lebih dahulu pada pukul 08.00 Wita.
- c. Membuat berita acara pemeriksaan lapangan

PROSES KELIMA

1. Tim pertimbangan atas undangan kepala KPTSP mengadakan rapat untuk memutuskan permohonan ijin
2. Rapat dilaksanakan setiap hari atau sesuai kebutuhan
3. Tim menyusun rekomendasi penerimaan/penolakan yang didalamnya berisi pertimbangan teknis, yuridis dan sosial
4. Tim pertimbangan menyusun alasan penolakan dan atau alasan penundaan proses

PROSES KEENAM

Tim pertimbangan menyerahkan kepada koordinator:

1. Rekomendasi penolakan berisi alasan-alasannya
2. Rekomendasi penolakan beserta alasan-alasannya
3. Rekomendasi penerimaan untuk diproses lebih lanjut kepada petugas cetak

PROSES KETUJUH

1. Petugas penghitung menghitung biaya yang harus dibayarkan serta mencetak SK pembayaran
2. Petugas menyerahkan SK pembayaran kepada pemohon

3. Pemohon membayar di kas daerah kepada petugas penerima
4. Petugas menerima resi pembayaran dan memasukan kedalam berkas kepada petugas penerima

PROSES KEDELAPAN

1. Petugas pencetak menerima berkas permohonan yang telah dilengkapi rekomendasi penerimaan dan resi pembayaran
2. Petugas penerima mencetak dokumen ijin dan dokumen lainnya
3. Dokumen yang telah lengkap dimintakan paraf Kepala Sub.Bagian Tata Usaha untuk selanjutnya diproses permohonan tanda tangan ijin berwenang
4. Petugas mengirim kembali berkas permohonan yang ditolak atau ditunda

PROSES KESEMBILAN

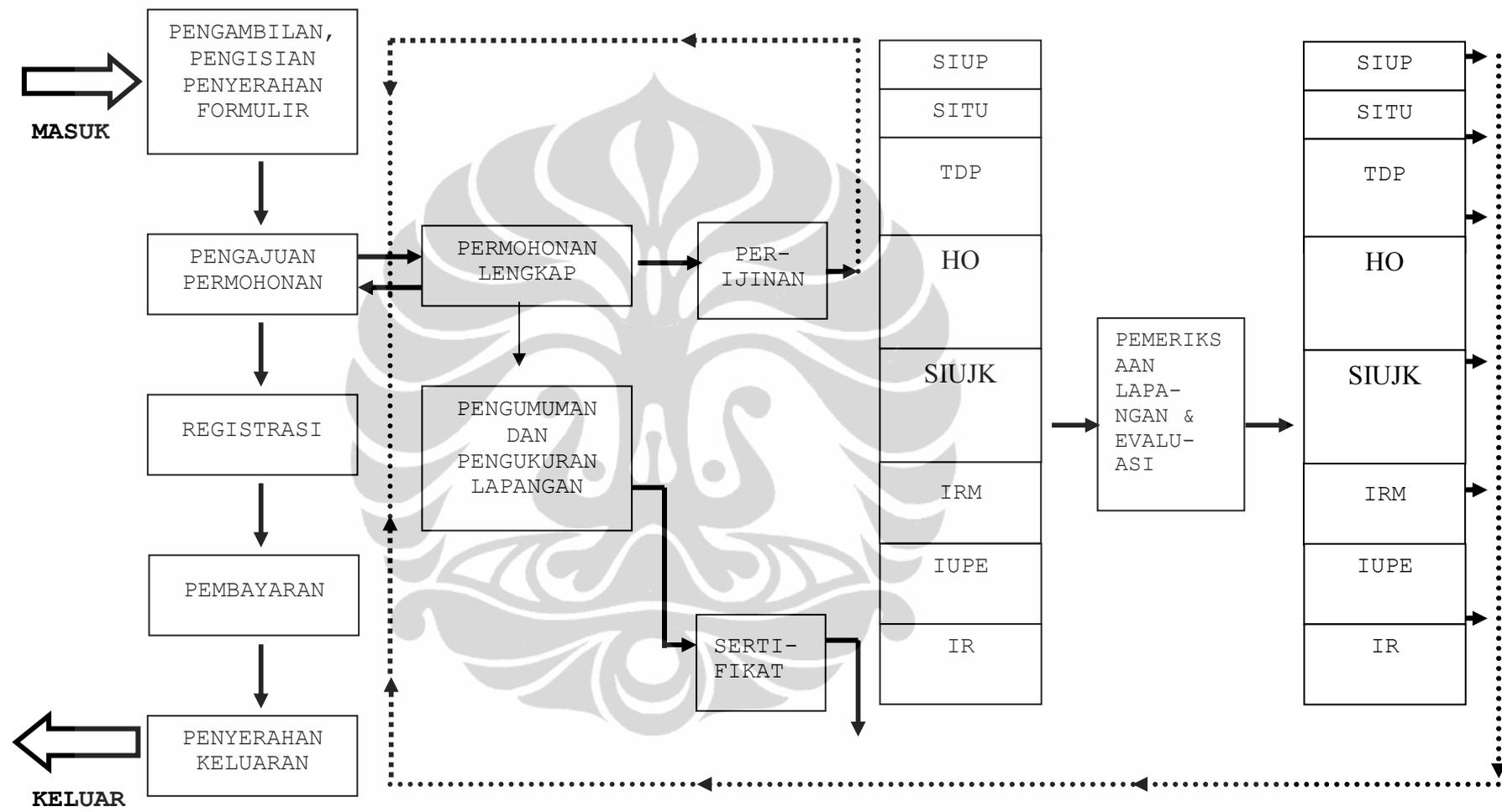
1. Dokumen ijin dimintakan paraf kepala Sub.Bagian Tata Usaha sebelum ditandatangani oleh Kepala KPTSP atau pejabat yang ditunjuk menandatangani ijin oleh Walikota
2. Kepala Sub.Bagian Tata Usaha memonitor proses penandatangan ijin

PROSES KESEPULUH

1. Dokumen ijin yang telah ditanda tangani diagendakan oleh Kepala Sub.Bagian Tata Usaha
2. Dokumen ijin diserahkan kepada petugas front office untuk selanjutnya kepada pemohon ijin yang bersangkutan

PROSES KESEBELAS

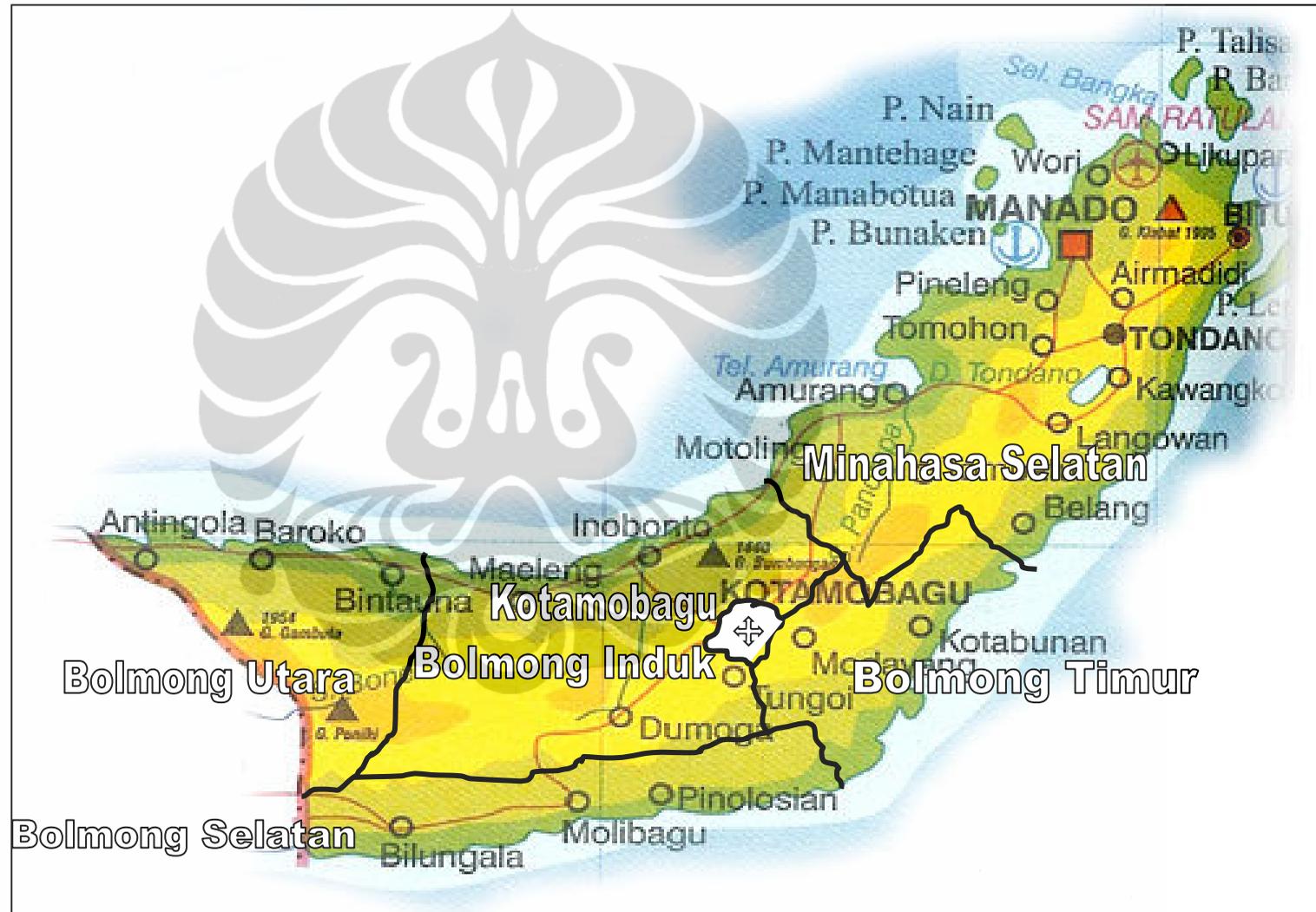
1. Petugas menyimpan tanda terima dokumen ijin
2. Petugas menyerahkan dokumen ijin kepada pemohon dan pembuat rekap pengambilan ijin pada hari itu, serta menyerahkannya ke Kasubag KPTSP
3. Kepala KPTSP membuat laporan kepada Walikota



Gambar: 3.2.
 BAGAN ALUR PELAYANAN Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP)
 KOTA KOTAMOBAGU

LAMPIRAN: III.

Peta Kota Kotamobagu Di Dalam Propinsi Sulawesi Utara



Sumber: Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu 2010, diolah

Universitas Indonesia

BAB IV

TEMUAN LAPANGAN

Pelaksanaan otonomi daerah pasca reformasi, ditujukan untuk mempercepat proses kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu; Mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dan memperoleh gambaran tentang berbagai persoalan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, maka ada beberapa parameter yang digunakan dalam melakukan penelitian lapangan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya masih rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi sehingga kesejahteraan masyarakat dapat meningkat.



Gambar: 4.1.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu

Sumber: Dok.Pribadi

Upaya pergeseran paradigma yang dimaksud diatas, secara ideal mesti dimulai dari kemauan (*goodwill*) pemerintah, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Oleh karena itu orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis. Untuk dapat mencapai taraf pelayanan seperti ini, pelayan atau aparat tidak hanya dituntut harus menguasai teknik pelayanan (IQ) tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional (EQ), agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standard pelayanan yang berkualitas yang pada akhirnya meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

IV.1. Indikator Kinerja Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu

IV.1.1. Ketepatan Waktu

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa (masyarakat) mendapatkan keuntungan atau tingkat kesejahteraan bisak meningkat .



Gambar: 4.2.
Petugas KPTSP Kota Kotamobagu

Sumber: Dok.Pribadi

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan, sehingga pergerakan ekonomi masyarakat dapat lebih pasti dan berkembang.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi, dan berdampak pada peningkatan kesejahteraan.

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini disadari betul oleh Pemerintah Kota Kotamobagu yang sejak awal merasakan bahwa salah satu tuntutan masyarakat dan tujuan dari pemekaran daerah adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat disamping mempercepat serta lebih rapi dan tertibnya pelayanan kepada masyarakat, mengingat status Kota Kotamobagu sebagai daerah Kota.

Oleh karena itu semenjak Kota Kotamobagu resmi dimekarkan tahun 2007, maka sejak 9 Februari 2009 secara resmi dibentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di Kota Kotamobagu sebagai respons untuk memberikan kemudahan dalam perijinan di daerah yang baru ini dengan tujuan utama dengan kemudahan perijinan akan mempermudah dan merangsang masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraanya.

walaupun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan belum konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam pelayanan kepada masyarakat, seperti pernyataan berikut:

“di Kantor ini kita *lia* persoalan waktu dalam penyelesaian masalah ijin masih ada yang telat, padahal setau kita waktu batanya awal kase masuk berkas, katanya bisak ditunggu, *napa* kita punya sotiga hari baru selesai, tapi ini masih lebeh baik dibanding dulu sebelum pemekaran yang masih kesana-kemari...(SHM, Pengusaha, 10 Januari 2011)

“Kita sudah dua kali kamari disini dalam dua hari ini, jawaban petugas disini selalu saja ada, dorang bilang belum ada ketua, Belum ditanda tangan dan berbagai alasan lainnya, untung Cuma disini itu *tampa* datang motanya *akang*, noh kalau dulu *lebeh soe leh* ...(SM, Pengusaha, 14 Januari 2011)

Hal lain juga terlihat seperti dalam keluhan sebagian masyarakat sebagai konsumen di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu tentang pelayanan, sebagaimana pernyataan berikut;

“Namanya peyananan satu pintu ternyata banyak pintu juga yang harus motunggu *akang stau*, waktunya juga masih terasa lama dan kalau *nyanda* sering dicek suka talewat, tapi dibanding dulu *solebeh* bagus sekarang ...(MM, Pengusaha Kecil, 18 Januari 2011)

Hal senada juga diungkapkan pelanggan lainya seperti berikut ini;

“Kita baurus ini Surat Ijin Usaha jasa dan Konstruksi *pelama* sekali mungkin *so ada lebeh* satu minggu *stau* baru selesai hari ini, padahal dorang bilang paling lama satu minggu, *nyandak* bedah jauh deng dulu...(WM, Pengusaha, 18 Januari 2011)

Masyarakat Kota Kotamobagu yang mayoritas dari suku Bolaang Mongondow yang terkenal dengan budaya adat yang kuat, serta umumnya religius biasanya sungkan untuk datang berkali-kali apabila segala urusan tidak bisa terselesaikan secara tepat waktu. Hal ini disadari oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu seperti pernyataan berikut;

” Kami di KPTSP ini Sangat memahami pelayanan yang Belum maksimal ditengah masyarakat Kota Kotamobagu, ini persoalan klasik tetapi kami akan berusaha melayani masyarakat sebaik-baiknya semampu kami. Untuk itu, kami mohon pengertian dari masyarakat bahwa dalam setiap urusan pelayanan telah ditetapkan standard waktu dalam penyelesaiannya” (KKPTSPKK, 24 Januari 2011).

Hal yang sama seperti ditegaskan oleh Walikota Kotamobagu berikut ini:

“Pemerintah itu adalah pelayan bagi masyarakat, tentunya harapannya segala urusan di KPTSP kalau bisak selalu cepat, tepat dan murah, Namun sebagai daerah yang baru pasti ada hal-hal yang menyebabkan keterlambatan, tetapi saya sudah tegaskan ke Pegawai di KPTSP agar terus berbenah, apalagi Insya Allah kedepan sudah ada Kantor yang cukup representatif” (WKK, 24 Januari 2011).

Berikut ini disajikan tabel waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu.

Tabel: 4.1.
Waktu Penyelesaian Pelayanan

Jenis Pelayanan	Waktu
1. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	Maksimal 3 Hari Kerja
2. Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)	Maksimal 7 Hari Kerja
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Maksimal 3 Hari Kerja
4. Ijin Gangguan (HO)	Maksimal 7 Hari Kerja
5. Surat Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)	Maksimal 7 Hari Kerja
6. Surat Ijin Rumah Makan (IRM)	Maksimal 3 Hari Kerja
7. Ijin Usaha Pertambangan dan Energi	Maksimal 15 Hari Kerja
8. Ijin Reklame	Maksimal 3 Hari Kerja

Sumber : KPTSP Kota Kotamobagu

Mengenai masalah ketepatan waktu pelayanan, di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu belum semua diproses melalui komputerisasi, namun masih ada juga yang menggunakan mesin ketik manual atau pendaftaran yang masih ditulis tangan. Padahal dengan memanfaatkan komputer selain dapat menghemat waktu juga dapat *on-line* antar instansi terkait. Hal ini terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Sebetulnya dengan kemajuan dunia teknologi saat ini semuanya sudah serba cepat, karena sudah komputerisasi, disamping itu Kotamobagu adalah wilayah perkotaan, Namun kenyataanya masih belum dimaksimalkan penggunaan itu disamping jumlahnya terbatas, sehingga ada pekerjaan dilakukan juga secara manual”. (AS, Pengamat Sosmas KK, 29 Jan. 2011).

Hal senada juga diungkapkan seperti pernyataan berikut;

“Memang, disini kita sudah waktunya memberi pelayanan dengan lebih cepat karena Kotamobagu adalah wilayah Kota, selain sudah ada sistem komputerisasi. Hal ini tentu akan semakin mempercepat waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tapi karena kantor ini baru, serta petugas yang terbatas disamping jumlah komputernya juga masih terbatas...” (KKPTSPKK, 29 Januari 2011).



Gambar: 4.3.

Mesin Ketik Digunakan Sebagai Pelengkap Di KPTSP Kota Kotamobagu

Sumber: Dok.Pribadi

Dari pihak KPTSP sendiri menjelaskan bahwa persoalan waktu penyelesaian terhadap perijinan di KPTSP Kota Kotamobagu sudah termasuk cepat, seperti pernyataan berikut

“di KPTSP ini persoalan penyelesaian dokumen perijinan termasuk super cepat, jika sesuai batas waktu maksimal 3 hari atau 1 minggu, kami bisak selesaikan dalam hitungan jam bahkan kurang dari itu jika dokumennya lengkap, sehingga tidak terkait dengan komputer, jadi kalau ada yang mengeluh persoalan waktu penyelesaian dokumen terlambat itu lebih karena mereka selalu menginginkan datang hari itu dan harus selesai saat itu juga, padahal terkadang masih harus ada yang dilengkapi, atau kebetulan datang sudah sore, namun selama saya di KPTSP ini belum ada perijinan yang selesai lebih dari batas waktu maksimal...(KP&NP KPTSP KK, 28 Maret 2011)

Hal ini dipertegas lagi oleh oleh pernyataan berikut;

“kami merasa persoalan penyelesaian waktu perijinan di KPTSP sudah sangat cepat, karena tidak semuanya memerlukan sistem komputerisasi, dan kami pun selalu siap, bahkan jam istirahat siang saja karyawan di KPTSP tetap melayani jika ada yang datang seperti halnya Bank, bahkan dihari libur saja jika ada yang sangat mendesak untuk kami selesaikan maka biasanya karyawan masuk untuk menyelesaikan itu, jadi kalau ada yang bilang telat itu lebih disebabkan karena mereka ingin datang langsung selesai...(KKPTSP KK, 28 Maret 2011)

Sementara itu bagi konsumen, persoalan waktu penyelesaian selalu mengharapkan kecepatan sesuai harapan mereka, selain itu mereka juga tidak tau persis batasan waktu, seperti pernyataan berikut;

“*Torang* datang *kamari* disini inginya langsung bisak kami tunggu dokumen yang diurus, soalnya katanya sudah online, satu pintu dan terpadu, jadi kalau kami datang dan masih disuruh tunggu *sampe* besok kami anggap itu terlambat...(SM, Pengusaha KK, 1 April 2011)

“Saya tidak tau kalau urus SIUP waktunya sampai 3 hari, apalagi tidak ada informasi itu, tapi yang saya inginkan datang langsung selesai karena biasanya kita dengar begitu...(SHM, Pengusaha KK, 1 April 2011)

“Kalau memang ada informasi mengenai batasan waktu maksimal penyelesaian kami juga maklum, tapi kalau memang bisak selesai lebih cepat kenapa tidak, kan lebih cepat lebih baik...(SM, Pengusaha KK, 1 April 2011)

“Kami inginkan kalau bisak selesai satu jam kenapa harus satu hari, jadi walaupun ada ketentuan bisak sampai beberapa hari itu sudah sangat telat, kan kita ini banyak juga yang diurus jadi harusnya petugas disini yang pro aktif supaya cepat selesai...(EB, pengusaha KK, 1 April 2011)

Ungkapan diatas mengisyaratkan belum adanya pemahaman yang sama antara masyarakat dan petugas KPTSP dalam melihat waktu penyelesaian sebuah perijinan.

IV.1.2. Kualitas Pelayanan

Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses

penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar, seperti pernyataan berikut;

“Kami selalu menolak pemohon ijin yang persyaratan kurang lengkap, ini kami lakukan supaya semuanya tertib dan lancar, apalagi KPTSP ini adalah jawaban dari Pemerintah daerah untuk memperlancar soal perijinan secara lebih baik, dan Alhamdulillah selama ini walau ada yang keberatan, asalkan dijelaskan secara baik-baik apa kekurangannya mereka bisak memahami”. (BP, Petugas KPTSP KK, 31 Januari 2011)

Hal yang berkaitan dengan itu juga dijelaskan petugas KPTSP lainnya sebagai berikut;

“Setiap permohonan harus dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan harus diisi dengan benar. Kami selalu menolak permohonan apabila persyaratan yang diajukan masih kurang lengkap” (CT, petugas KPTSP KK, 31 Jan. 2011).

“Memang banyak juga yang datang inginya langsung dilayani dan diberikan kemudahan walaupun berkasnya belum lengkap, mereka bilang kami ini pribumi jangan dipersulit, kalau cuma kurang-kurang sedikit terima saja dan berbagai alasan lainnya, padahal itu tidak boleh sesuai aturan, soalnya kalau ada apa-apa dibelakang hari nanti kami yang disalahkan”.(CT, petugas KPTSP Kota Kotamobagu, 1 April 2011)

Dari hasil wawancara tersebut Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu selalu mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, walaupun hal ini justru sering dianggap menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, seperti dalam pernyataan berikut;

“Seharusnya tidak bolak-balik bagini *kwa kalau depe* aturan jelas, kita datang katanya harus ada surat keterangan ini, itu, kelengkapan ini, itu, katanya pelayanan satu pintu dan terpadu ternyata *amper-amper samajo deng* dulu...” (RP, Pengusaha, 31 Januari 2011).

Juga pernyataan masyarakat lainnya seperti berikut’

“Maksudnya kalau tinggal kurang *sadiki-sadiki* itu kelengkapan dokumen *terima jo, kan torang ini juga ada urusan laeng, kon torang* juga tidak

akan menjerumuskan petugas disini..(SHM, Pengusaha Kota Kotamobagu, 1 April 2011)

Sementara itu petugas KPTSP menjelaskan sebagai berikut;

“...dengan kelengkapan administrasi sebenarnya akan sangat membantu dalam mempermudah pengajuan permohonan. Tidak usah bingung, toh...di formulir permohonan sudah tertera kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi” (BP, Petugas Loker KPTSP KK, 31 Januari 2011).

Uraian diatas menjelaskan bahwa dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu mensyaratkan adanya kelengkapan administrasi, hal ini didukung dengan adanya petunjuk yang jelas dalam setiap formulir pengajuan permohonan.

Sementara itu berkaitan dengan perlakuan yang dianggap diskriminatif petugas terhadap pengguna jasa pelayanan ditemukan di KPTSP Kota Kotamobagu, sebagaimana terungkap melalui pernyataan berikut ini;

Memang *sobagitu stau*, kalau kenal dekat dengan pejabat didalam pasti ada urusan yang di permudah dan cepat, ini sudah biasa... (CT, petugas loket KPTSP KK, 4 Februari 2011).

Juga seperti pernyataan petugas KPTSP Kota Kotamobagu lainnya;

”Dalam beberapa kasus ada yang harus didahulukan, soalnya katanya ini punya si A, dia orangnya dekat dekat pak ini, harus mengejar waktu, dan sebagainya. Yah... *sobagitu samua noh ini sobiasa kwa*”,... (SS, Petugas KPTSP KK, 4 Februari 2011).

Dilain pihak, dari pimpinan KPTSP Kota Kotamobagu memberikan penjelasan mengenai hal ini, sebagai berikut;

”Memang ada beberapa kasus yang pengurusan ijinya dipercepat, contohnya perusahaan itu harus mendaftar proyek tender di PU Bolmong Timur sementara waktu pendaftaran hanya tinggal satu hari, sementara dokumen ada yang belum lengkap, maka itu segera saya suruh staf selesaikan sekalipun hari libur, sehingga kepentingan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih maksimal ...(KKPTSP KK, 4 April 2011)

”Sebenarnya bukan karena kenal dengan pejabat di dalam sehingga kami seperti memberikan kemudahan kepada orang tertentu dalam mengurus perijinan, hal itu terjadi karena memang kebetulan saja banyak pengusaha yang kenal dekat dengan pimpinan dan terkadang ada yang minta ketemu langsung, tapi itu tidak membuat mereka di utamakan, kecuali kasus tertentu dimana ada yang harus ikut tender, atau memang sudah tidak bisak ditunda karena menyangkut kelengkapan yang harus ada, dan kalau yang begitu siapa saja, kenal atau tidak tetap kami layani secepat mungkin...(KP&NP KPTSP KK, 4 April 2011)

IV.1.3. Akurasi Pelayanan

Sementara itu, indikator berikutnya adalah akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, menunjukkan dalam beberapa permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal ini sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai konsumen yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik selalu mengharapkan hendaknya kesalahan dapat dikurangi bahkan tidak terdapat kesalahan sedikitpun. Demikian harapan dari masyarakat, sebagaimana ungkapan berikut;

“ada kasus, penulisan tempat dan nama perusahaan atau alamat yang salah, harusnya ini tidak perlu terjadi kalau ada ketelitian aparat... (LM, Ketua Gapensi KK, 7 Februari 2011).

“Kalau kecepatan mengurus ijin saya akui cepat, hanya saja memang terkadang ada saja yang salah cetak, walaupun hanya satu hurup tetapi itu kan pengaruh kalau menyangkut nama orang atau nama perusahaan...(LM, Ketua Gapensi Kota Kotamobagu, 4 April 2011)

”Saya melihat ketika terbit ijin di Perusahaan saya, sebetulnya ada juga kesalahan, seperti nama CV kan harusnya ditulis hurup besar beserta nama perusahaan, tetapi ditulis pake hurup kecil, begitu juga tanggal terbit ditulis saat saya memasukan padahal seharusnya ditulis saat selesai...(EB, Pengusaha KK, 7 Februari 2011)

Dari pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, menyadari bahwa setiap kesalahan seperti salah cetak, ada yang

salah ketik merupakan murni kesalahan petugas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu asal kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar dan pihaknya siap untuk memperbaiki dan mengganti setiap kesalahan tersebut dan masyarakat tidak dipungut biaya tambahan. Seperti yang terungkap sebagai berikut :

“Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat”, dan ini adalah komitmen pemerintah daerah setelah KPTSP ini berdiri, dan buat kami Masyarakat puas kami senang... (KKPTSP KK, 7 Februari 2011).

Selain itu dari pihak KPTSP Kota Kotamobagu menambahkan bahwa faktor kesalahan cetak dalam pelayanan sangat minim dan jarang terjadi, walaupun ada umumnya karena persoalan administrasi dari pelanggan, seperti ungkapan berikut;

“Sebenarnya tingkat kesalahan dalam pengurusan ijin di KPTSP sangat jarang terjadi dan itupun umumnya terjadi kalau memang dari Pelanggan yang salah menuliskan hurup di formulir atau memang ada yang kurang jelas, sementara yang urus sudah meninggalkan berkas, sehingga aparat ada yang tinggal menebak kalimat yang dimaksud, namun ini kasusnya hanya sangat sedikit mungkin selama ini baru dua atau tiga kali kejadian, dan itupun ketika mereka komplain maka kami langsung ganti tanpa dipungut biaya lagi”.(KP&NP KPTSP KK, 4 April 2011)

Hal ini menunjukkan bahwa setiap kesalahan baik itu disengaja maupun tidak di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya lagi.

IV.1.4. Biaya Pelayanan

Indikator terakhir dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan indikator besarnya biaya pelayanan, faktor ini dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan krusial sekali di mata banyak pihak.

Penetapan besarnya biaya pelayanan telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Kotamobagu, karena pemasukan dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sangat membantu dalam memperoleh

Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Kotamobagu. Selain itu, besarnya biaya pelayanan juga dengan melihat kondisi perekonomian dari warga masyarakat Kota Kotamobagu.

Dalam penetapan biaya pelayanan harus diperhatikan beberapa aspek sebagai berikut :Nilai produk yang dihasilkan melalui suatu proses pelayanan tidak melebihi kewajiban atau jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya tidak melebihi tarif yang ditentukan dalam peraturan.

1. Nilai produk yang dihasilkan melalui suatu proses pelayanan tidak melebihi kewajiban atau jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya tidak melebihi tarif yang ditentukan dalam peraturan.
2. Memperhatikan kondisi dan tingkat kemampuan ekonomi masyarakat.
3. Tidak menyalahi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai uraian bab II, apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, untuk itu besarnya biaya pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dianggap wajar dan memadai oleh masyarakat.

Berikut disajikan besarnya biaya pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu:

Tabel: 4.2.
Besarnya Biaya Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu

Jenis Pelayanan	Besarnya Biaya
1. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	
• Usaha Kecil <Rp.200 Juta	Rp.25.000-Rp.150.000/3 Thn
• Usaha Sedang Rp.200 – Rp.500 Juta	Rp.200.000-Rp.250.000/3 Thn
• Usaha Besar >Rp.500 Juta	Rp.300.000-Rp.750.000/3 Thn
• Minuman Keras	Rp.150.000-Rp.1.500.000/3 Thn
2.Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)	
• Golongan I	Rp.30.000-Rp.200.000/Thn
• Golongan II	Rp.30.000-Rp.250.000/Thn
• Golongan III	Rp.50.000-Rp.250.000/Thn
• Golongan IV	Rp.60.000-Rp.250.000/Thn
3.Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	
• Perorangan	Rp.25.000-Rp.100.000/Thn
• CV/Firma	Rp.150.000/Thn
• Koperasi	Rp.50.000/Thn
• PT	Rp.200.000-Rp. 500.000/Thn
• Gudang	Rp.100.000-Rp. 250.000/Thn
4.Ijin Gangguan (HO)	
• Jasa Titipan	Rp.250.000-Rp. 500.000/Thn
• Menara/Galian Kabel Telekomunikasi	Rp.5.000.000/Thn
• Studio, Radio/Televisi & Alat Perangkat Komunikasi	Rp.250.000-Rp. 500.000/Thn
• Televisi Kabel/Sambungan	Rp.3.000/Sambungan/Thn
5.Surat Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)	
• Jasa Konsultan	Rp.200.000-Rp.500.000/Ijin
• Jasa Pemborongan	Rp.250.000-Rp.750.000/Ijin
• Jasa Lainnya	Rp.250.000-Rp. 500.000/Ijin
6.Surat Ijin Rumah Makan (IRM)	Rp.25.000-Rp. 250.000/Thn

7.Ijin Usaha Pertambangan dan Energi <ul style="list-style-type: none"> • Pertambangan Gol.C (Penambangan, Pengolahan & Penggunaan Alat berat) • Pengganti Biaya cetak Gol.C • Bidang Energi (Penimbunan, Penyaluran dan Penjualan BBM) 	<p style="text-align: center;">Rp.100.000/Thn</p> <p style="text-align: center;">Rp.100.000-Rp.150.000/Buah</p> <p style="text-align: center;">Rp.75.000-Rp. 250.000/Thn</p> <p style="text-align: center;">Rp.250.000/Buah/Kegiatan/Thn</p>
8.Ijin Reklame	

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Namun pada kenyataannya, besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam beberapa kasus melebihi tarif yang telah ditentukan, sebagaimana pernyataan berikut;

“Waktu teman saya datang urus SIUP katanya cuma bayar Rp.50.000, tapi ketika saya datang urus SIUP saya oleh petugas diberikan catatan pembayaran Rp. 100.000, padahal usaha saya dengan teman sama, ketika saya pertanyakan petugas bilang tetap begitu, jadi ya kita biarkan saja...(SM Pengusaha kecil KK, 4 April 2011)

Hal senada diungkapkan juga oleh pelanggan lainnya;

“Ketika saya urus ijin reklame dua bulan lalu, biayanya kita tanya Rp. 250.000, dan langsung saya bayar, tetapi ketika saya buat ijin yang sama sekarang mereka tambah biaya jadi Rp. 350.000,-, katanya ada biaya pemeriksaan lapangan dan lainnya, saya sebetulnya kurang setuju, cuma karena khawatir telat urus ijinnya ya saya bayar saja...(EB, Pengusaha Kota Kotamobagu, 4 April 2011)

Berikut disajikan ketidaksesuaian biaya pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu:

Tabel: 4.3.
Biaya Resmi Pelayanan Di KPTSP Kota Kotamobagu Dan Biaya Yang Di Bayarkan Konsumen

Jenis Pelayanan	Biaya Resmi	Biaya Di Bayar Konsumen
Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)		
• Usaha Kecil <Rp.200 Juta	Rp.25.000-Rp.150.000/3 Thn	Rp.50.000-Rp.250.000/3 Thn
• Usaha Sedang Rp.200 – Rp.500 Juta	Rp.200.000-Rp.250.000/3 Thn	Rp.300.000-Rp.400.000/3 Thn
• Usaha Besar >Rp.500 Juta	Rp.300.000-Rp.750.000/3 Thn	Tidak ditemukan
• Minuman Keras	Rp.150.000-Rp.1.500.000/3 Thn	Tidak ditemukan
2.Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)		
• Golongan I	Rp.30.000-Rp.200.000/Thn	Rp.50.000-Rp.250.000/Thn
• Golongan II	Rp.30.000-Rp.250.000/Thn	Rp.50.000-Rp.350.000/Thn
• Golongan III	Rp.50.000-Rp.250.000/Thn	Tidak ditemukan
• Golongan IV	Rp.60.000-Rp.250.000/Thn	Tidak ditemukan
3.Tanda Daftar Perusahaan (TDP)		
• Perorangan	Rp.25.000-Rp.100.000/Thn	Rp.50.000-Rp.150.000/Thn
• CV/Firma	Rp.150.000/Thn	Rp.250.000/Thn
• Koperasi	Rp.50.000/Thn	Tidak ditemukan
• PT	Rp.200.000-Rp. 500.000/Thn	Tidak ditemukan
• Gudang	Rp.100.000-Rp. 250.000/Thn	Tidak ditemukan
4.Ijin Gangguan (HO)		
• Jasa Titipan	Rp.250.000-Rp. 500.000/Thn	Tidak ditemukan
• Menara/Galian Kabel Telekomunikasi	Rp.5.000.000/Thn	Tidak ditemukan
• Studio, & Alat Perl.Komunikasi	Rp.250.000-Rp. 500.000/Thn	Tidak ditemukan
• Televisi Kabel/Sambungan	Rp.3.000/Sambungan/Thn	Tidak ditemukan
5.Surat Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)		
• Jasa Konsultan	Rp.200.000-Rp.500.000/Ijin	Rp.300.000-Rp.600.000/Ijin
• Jasa Pemborongan	Rp.250.000-Rp.750.000/Ijin	Rp.300.000-Rp.1.000.000/Ijin
• Jasa Lainnya	Rp.250.000-Rp. 500.000/Ijin	Rp.300.000-Rp. 1.000.000/Ijin
6.Surat Ijin Rumah Makan (IRM)		
	Rp.25.000-Rp. 250.000/Thn	Rp.50.000-Rp. 300.000/Thn

7.Ijin Usaha Pertambangan dan Energi <ul style="list-style-type: none"> • Pertambangan Gol.C • Pengganti Biaya cetak Gol.C • Bidang Energi (BBM) 8.Ijin Reklame	Rp.100.000/Thn Rp.100.000-Rp.150.000/Buah Rp.75.000-Rp. 250.000/Thn Rp.250.000/Buah/Kegiatan/Thn	Tidak ditemukan Rp.200.000-Rp.250.000/Buah Rp.100.000-Rp. 500.000/Thn Rp.350.000/Buah/Kegiatan/Thn
--	---	---

Sumber : Hasil Penelusuran Lapangan

Mengenai perbedaan biaya ini oleh pihak KPTSP ternyata diakui sendiri oleh pimpinan di KPTSP Kota Kotamobagu, namun kelebihan biaya tersebut untuk administrasi pengecekan lapangan, sebagaimana pernyataan berikut:

“Kalau penambahan biaya kepada konsumen memang kami akui ada, jika itu kemudian dalam proses pengurusan ijin harus memerlukan pengecekan langsung ditempat, atau prosesnya tidak biasa, seperti ketika kami sudah proses ternyata ada protes dari lingkungan, seperti kasus penambahan tinggi Tower alat telekomunikasi, tapi itupun tidak ada paksaan, jika yang bersangkutan ingin memberi yang diterima petugas kalau tidak kami pun tidak memaksa...(KKPTSP KK, 4 April 2011)

“Di KPTSP tidak pernah kami meminta tambahan biaya melebihi ketentuan, walaupun ada juga yang protes jika kami sudah tentukan nilai yang dibayar, umumnya ada yang menganggap bahwa semua ijin biayanya sama saja padahal setiap ijin berbeda biayanya, sehingga kalau ada penambahan biaya lebih karena memang aturannya begitu, seperti harus ada pengecekan langsung atau ada masalah lainnya diluar prosedur normal”.(KP&NP KPTSP KK, 4 April 2011)

Berkaitan dengan adanya ketidak sesuaian biaya dalam pengurusan ijin yang sama serta adanya penambahan biaya terhadap sebuah perijinan yang diajukan pelanggan dapat dijelaskan bahwa memang karena informasi yang kurang sehingga adanya pemahaman yang berbeda dari konsumen, seperti terungkap berikut;

“Namanya SIUP yang diurus biayanya harus sama dong, masak tiap orang berbeda...(RS, pengusaha kecil Kota Kotamobagu, 9 April 2011)

“Memang benar disini di KPTSP dalam pengurusan ijin yang sama biayanya suka berbeda, seperti saat saya urus ijin HO...(MM, Pengusaha Kota Kotamobagu, 9 April 2011)

Mengenai hal ini, dari pihak KPTSP sekali lagi memberikan penjelasan mengenai perbedaan biaya tersebut, sebagaimana pernyataan berikut;

“Kalau persoalan perbedaan biaya pada jenis ijin yang sama, itu karena skala usahanya berbeda, atau ada yang harus perlu pengecekan lapangan, jadi memang sangat tergantung kondisi saat datang urus ijin, jadi biaya tambahan bukan kami ada-adakan tapi itu sesuai ketentuan yang ada”... (BP, petugas KPTSP Kota Kotamobagu, 9 April 2011)

“Dalam setiap pengurusan ijin yang sama dengan skala yang sama saja tidak menjamin biayanya sama, contohnya sama-sama memperpanjang ijin reklame, namun yang satu ada komplain dari masyarakat karena dianggap mengganggu, maka kami perlu pengecekan lapangan, nah yang begini saja sudah pasti beda biayanya, jadi harus dipahami oleh pelanggan”.(KP&NP KPTSP KK, 9 April 2011)

Selain itu besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam beberapa kasus melebihi tarif yang telah ditentukan disebabkan karena ada sebagian masyarakat yang mengurus lewat calo yang biasa datang di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu atau para petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu berusaha untuk mengambil keuntungan dari masyarakat karena ingin diberikan kemudahan, seperti pernyataan berikut;

“Sudah pasti berbeda biayanya kalau tidak diurus langsung, karena kalau lewat perantara sudah pasti mereka minta imbalan jasa dan itu lumrah, soalnya disini ada juga yang suka urus ijin lewat calo atau perantara, tetapi selama itu lengkap berkasnya kami tetap urus, tetapi mengenai biaya yang bayar lebih itu bukan urusan kami, karena yang kami pungut hanya biaya yang resmi”.(KP&NP KPTSP KK, 9 April 2011)

“Saya pernah lihat dan dengar ada yang menitipkan berkas lewat petugas KPTSP karena mungkin kesibukan mereka, dan biasanya setelah selesai mereka secara ikhlas memberikan jasa imbalan, dan saya rasa selama itu tidak merugikan konsumen, serta sesuai aturan maka boleh-boleh saja...(BP, Petugas KPTSP Kota Kotamobagu, 9 April 2011)

Dengan demikian perbedaan biaya yang terjadi di KPTSP Kota Kotamobagu juga karena adanya sudut pandang yang berbeda dari masyarakat pengguna jasa dan petugas KPTSP Kota Kotamobagu.

IV.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu

IV.2.1. Struktur Organisasi

Seperti telah diuraikan pada kerangka konseptual dan pada definisi konsep tentang struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Namun, pada kenyataannya seperti yang telah dijelaskan pada bab I, bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini masih juga terkait dengan rantai birokrasi karena di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu hanya merupakan “loket” penerimaan saja, sedangkan tempat proses terhadap beberapa ijin baru masih harus berkoordinasi dengan instansi yang berwenang dalam pengecekan lapangan dan hal teknis lainnya sehingga ada permohonan yang waktunya harus menunggu agak lama. Berikut disajikan instansi yang terkait dengan perijinan di KPTSP Kota Kotamobagu;

Tabel: 4.4.

Jenis Pelayanan dan Instansi Terkait di KPTSP Kota Kotamobagu

Jenis Pelayanan	Instansi Terkait
1. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	Dinas Perindag
2. Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)	Bag.Ekonomi Setda
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Dinas Perindag
4. Ijin Gangguan (HO)	Satpol PP
5. Surat Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)	Bag.Ekonomi Setda
6. Surat Ijin Rumah Makan (IRM)	Dishubparkominfo
7. Ijin Usaha Pertambangan dan Energi	Bag.Ekonomi Setda

Sumber: KPTSP Kota Kotamobagu

Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Dalam hal restrukturisasi dan reorganisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu telah lama muncul ide seperti yang terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut :

“Apabila melihat keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di daerah-daerah lain seperti waktu kami kunjungan ke Kabupaten Bandung ,kami juga berharap kedepan semua kegiatan sudah serba IT, begitu juga semua jenis pelayanan publik yang berhubungan dengan pemerintahan bisak disatukan disini, seperti pembuatan Akta lahir dan KTP. Jadi semua kegiatan pelayanan terpusat di satu tempat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP). Ini tentu akan lebih efisien dan efektif” (KKPTSP KK, 11 Februari 2011).

Sementara itu dalam operasional sehari-hari petugas yang bertugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu hanya berjumlah 21 (duapuluh satu) orang, yang terdiri dari :

1. 4 orang petugas Tata Usaha (TU);
2. 2 orang petugas loket pelayanan;
3. 12 orang petugas bagian umum.
4. 3 Orang Operator pemrosesan ijin

Dari 21 (delapan) orang yang bertugas ini, kelemahan yang terlihat adalah hanya 8 orang yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), sementara 13 orang adalah pegawai yang berstatus *Rollsstaads* atau yang lebih dikenal dengan pegawai honorer.

Sedangkan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, tidak setiap hari ada di KPTSP Kota Kotamobagu, kadang-kadang harus rapat koordinasi dengan instansi teknis terkait atau melihat dan mengecek

jalannya pelayanan, sehingga kedepan penambahan pegawai di KPTSP Kota Kotamobagu masih sangat dibutuhkan, sebagaimana pernyataan berikut;

“Memang idealnya di KPTSP ini membutuhkan 30-40 pegawai, hal ini dikarenakan beban kerja yang makin besar di KPTSP Kota Kotamobagu, agar pelayanan tetap terpelihara dengan baik bahkan lebih baik lagi ... (KKPTSP KK, 11 April 2011)

Sementara itu dalam kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi juga terlaksana dengan baik, meskipun hal tersebut dianggap faktor penghambat dalam mempercepat waktu pelayanan dikarenakan setiap urusan pelayanan baru akan diproses setelah terkumpul beberapa formulir pengajuan dan baru dibawa ke instansi terkait. Seperti dalam ungkapan berikut :

“Persoalan keterlambatan bisak jadi karena berkas yang masuk nanti sudah terkumpul beberapa buah baru dibawa ke bagian teknis untuk diproses. sedangkan kalau baru satu, nunggu dulu yang urus besoknya baru diproses” (SS, Petugas KPTSP KK, 11 Februari 2011).

“Memang ada kasus tertentu yang terkesan lamban penyelesaian ijin karena harus koordinasi dengan banyak pihak, seperti saat ini ada permohonan ijin explorasi biji besi, nah kalau yang begini harus ada koordinasi dengan dinas pertambangan dan energi, lingkungan hidup, bagian disperindag dan bagian terkait lainnya, disini harus ada pengecekan lokasi, ada rapat koordinasi terlebih dahulu kemudian keluar ijin, tapi itupun tetap kita tergetkan selesai maksimal 14 hari atau 2 minggu sesuai ketentuan...” (KKPTSP KK, 11 April 2011).

Dalam hal tingkat hubungan antara atasan dan bawahan, masih terlihat adanya budaya adat Mongondow yang sangat mempengaruhi dalam hubungan atasan dengan bawahan. Hal ini disebut budaya paternalisme yang memandang atasan sebagai pihak yang harus dihormati oleh bawahannya.

Dampaknya adalah aparat bekerja secara lamban karena orang yang ada di dalamnya cenderung menurut dan tunduk pada atasannya tanpa memiliki inisiatif mengembangkan diri. Bawahan berada pada posisi tergantung sehingga tidak berani mengambil keputusan meskipun keputusan itu menyangkut kepentingan yang mendesak.

Ada beberapa fenomena yang dapat dipetik dari hubungan antara atasan dengan bawahan yang terjadi di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini. Inilah fenomenanya :

“Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini, untuk pemohon yang persyaratannya kurang tetapi butuh cepat, biasanya disuruh menghadap atasan langsung” (KP&NP KPTSP KK, 11 Februari 2011).

“Sebenarnya disini tidak pernah ada yang berani mengingatkan pimpinan, sebab dianggap tidak sopan dan memang tidak enak juga...” (BP, Petugas KPTSP KK, 11 Februari 2011).

“Selama ini dianggap kurang etis kalau bawahan mengkritik atasan, kalau atasan perlu diingatkan ya kami coba ingatkan, tapi dengan cara yang santun, tapi terkadang juga Belum ditanggapi” (CT Petugas Loker KPTSP KK, 11 Februari 2011).

“Pimpinan disini kesanya belum terlalu tanggap kepada stafnya. Contoh; pegawai yang malas dan rajin sama saja...jadi kalau mau berprestasi itu biasa saja”. (SS, Petugas KPTSP KK, 11 Februari 2011).

Mengenai hal ini, pimpinan di KPTSP Kota Kotamobagu memberikan penjelasan sebagai berikut;

“Sebetulnya tidak ada jarak, komunikasi semuanya berjalan dengan normal, hanya saja karena kantor kita ini sering dikunjungi orang sehingga interaksi antara atasan dan bawahan terkesan selalu formal, apalagi waktu kerja seharian terkadang padat”. (KP&NP KPTSP KK, 11 April 2011)

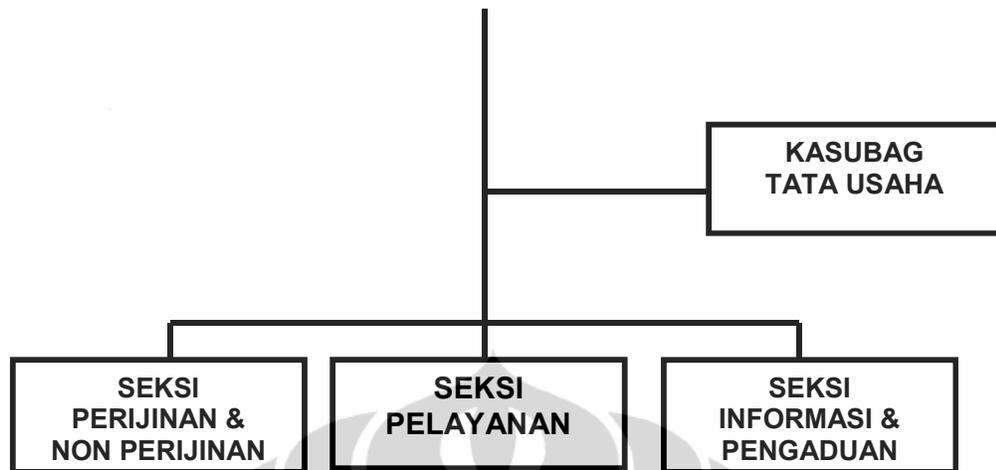
Hal ini ditegaskan pula sebagai berikut’

”Kalau hubungan dengan seluruh staf tidak ada masalah selama ini, semuanya berjalan dengan baik, memang sebagai orang Mongondow torang ini terbiasa sungkan kalau berbicara dengan atasan, atau yang lebih tua, itu lebih kepada perasaan saja, sehingga alhamdulillah hingga saat ini semuanya berjalan baik apakah itu koordinasi dalam tugas maupun hubungan personal...(KKPTSP KK, 11 April 2011)

Mengenai struktur Organisasi di KPTSP Kota Kotamobagu dapat dilihat dalam gambar berikut;

**KEPALA
KPTSP**

Universitas Indonesia



Gambar: 4.4.

SUSUNAN ORGANISASI KPTSP KOTA KOTAMOBAGU

Sumber: KPTSP Kota Kotamobagu

V.2.2. Kemampuan Aparat

Dalam melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, aparat dalam hal ini petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Hal penting yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu adalah tingkat pendidikan aparat. Apabila diperinci satu-persatu, maka dapat dilihat dalam tabel: 4. 5 sebagai berikut :

Tabel: 4.5.

Tingkat Pendidikan Aparat di KPTSP Kota Kotamobagu

Jabatan	Tingkat Pendidikan
1. Kepala UPT	S-1
2. Kasubag Tata Usaha	S-1
3. Kasi Perijinan & Non Perijinan	S-1

4. Kasi Bina Program & Informasi	S-1
5. Petugas Locket	2 org S-1 dan 2 org SMU
6. Bagian Umum	2 orang S1 dan 8 orang SMU
7. operator	1 Orang S 1, 1 Orang D1 dan 1 Orang SMU

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Dari komposisi tingkat pendidikan aparat seperti pada tabel 5 diatas, terlihat bahwa kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sudah tergolong cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi sarjana (S1) 9 orang, D1 1 Orang dan 11 orang yang berpendidikan SMA.

Tetapi dari hasil wawancara di dapatkan bahwa kadang-kadang mereka juga ada perasaan jenuh dan bosan dalam hal melayani masyarakat. Berikut ini hasil wawancaranya :

“Kita sebetulnya Sarjana tapi pekerjaanya cuma *bagini-baginijo*, sebetulnya belum puas karena keahlian dan kemampuan saya belum dimanfaatkan secara maksimal” (SS, Petugas KPTSP KK, 14 Februari 2011).

Keluhan dari salah satu petugas loket di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini sebenarnya dapat dipahami. Hal ini patut disayangkan karena kemampuan yang ada tidak dapat dimanfaat seoptimal mungkin. Tetapi, memang dalam hal ini tidak ada yang dapat untuk disalahkan. Apabila diteliti lebih dalam lagi bahwa status kepegawaiannya adalah masih berstatus tenaga honorer. Sehingga sulit bagi petugas tersebut untuk menuntut lebih banyak lagi, namun dari pihak KPTSP Kota Kotamobagu menjelaskan bahwa jika ada penerimaan pegawai baru atau ada pengangkatan sebagai pegawai negeri sipil, ilmu dan kemampuannya dapat lebih termanfaatkan, sebagaimana pernyataan berikut;

“Kalau dari segi kemampuan memang petugas honorer disini sudah cukup baik dalam bekerja, dan nanti kalau ada penerimaan PNS nanti apabila diterima yang bersangkutan akan diberikan pekerjaan yang lebih tepat...(KKPTSP KK, 11 April 2011)

Indikator lain dalam faktor kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada.

Untuk itu diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam birokrasi yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparat pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku.

Masalah kemampuan melakukan kerja sama di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, terlihat sudah baik walaupun masih ditemukan kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan atau sesama rekan kerja yang belum tercipta dengan baik, sebagaimana pernyataan berikut;

“...sebagai bawahan saya hanya bertugas sebagai pelaksana saja. Jadi tidak punya wewenang apa-apa. Semua keputusan diserahkan ke atasan. Beliau kan yang paling tahu aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya kalau ada apa-apa tidak disalahkan. Soalnya, kalau dipecahkan sendiri nanti dikiranya bagaimana lagi” (BP, Petugas KPTSP KK, 14 Februari 2011).

“Sebagai pegawai apabila ada pekerjaan yang tidak pas, maka harus minta petunjuk atasan soalnya sebagai bawahan harus loyal. Loyalitas itu wajar-wajar saja, supaya setiap tindakan yang kita ambil itu benar. Jadi, kebijakan tetap ada di tangan atasan” (KP&NP KPTSP KK, 14 Februari 2011).

Dalam hal kemampuan kerja sama dan hubungan antara atasan serta dalam hal kemampuan kerja sama, masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu melihatnya sebagaimana pernyataan berikut;

“Kalau kerjasama petugas di KPTSP Kota Kotamobagu, secara kasat mata terbilang sudah cukup baik, apakah itu sesama petugas ataupun atasan dan bawahan, tinggal pemahaman saja yang perlu ditingkatkan dalam memandang sebuah persoalan, namun ini sudah lebih baik dibanding

pelayanan sebelum Kotamobagu definitif, tapi seiring perjalanan waktu saya rasa bisak makin baik”. (AS, Pengamat Sosmas KK, 14 Februari 2011)

“Saya kesini mau urus ijin yang sudah habis masa berlakunya, kalau ditanya tentang hal yang berkaitan dengan petugasnya...saya tidak tahu”, yang jelas di kantor pelayanan ini sudah ada kemajuan dibanding waktu masih di Bolmong Induk dulu, terutama waktu, tempat dan biaya... (WM, Pengusaha, 14 Februari 2011).

“Karyawan disini baik-baik semua. Mereka kelihatan kompak...tapi tidak tahu ya yang sebenarnya, kalau ditanya apakah sudah baik, kita harus jujur sampaikan sudah baik, karena dulu belum ada model pelayanan bagini” (EB, Pengusaha, 14 Februari 2011).

Sebagaimana umumnya, Di setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak.

Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu setiap aparat yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Seperti halnya dalam penyusunan visi, misi dan sistem pemberian pelayanan dilakukan dengan melibatkan atasan dan bawahan sehingga membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab sama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Juga perlu diadakan pertemuan rutin antar pegawai dan antar instansi terkait untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat menyalahi aturan organisasi. Dari sini bisa dipantau apakah perubahan menyimpang dari visi dan misi organisasi.

Selanjutnya, dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Kegiatan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota

Kotamobagu dimulai pukul 07.30 pagi dan pelayanan berakhir pukul 15.30 sore, selanjutnya berkas permohonan dikumpulkan dan diajukan ke instansi terkait.

Tetapi pada kenyataannya, dari hasil observasi ditemukan bahwa bila belum ada masyarakat yang datang, maka banyak diantara petugas yang santai-santai sambil ngobrol atau bahkan ada yang main game.

Dalam hal kecepatan melaksanakan tugas, petugas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani, sebagaimana pernyataan berikut;

“Saya merasa puas dengan cara kerja petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, begitu saya datang ke loket...langsung ada petugas yang menanyakan, ada yang bisa dibantu?, beda *deng baurus dulu* kita sodatang petugasnya saja belum ada...” (RS, pengusaha, 14 Februari 2011).

“Ketika saya datang, petugas langsung berdiri dan menanyakan keperluan saya, padahal dari luar saya lihat cuma ngobrol dan main SMS, ternyata memang mereka sudah terlatih cekatan ketika melihat ada masyarakat yang datang, tapi *kalu* dulu masih *deng* induk, pernah kita datang *dorang* bilang esokjo, padahal mereka cuma asik *bakusedu*”. (WM, pengusaha, 14 Februari 2011)

“Sebagai pelayan masyarakat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak saya masih dapat mentolerir bila ada bawahan saya yang ngobrol, main HP atau main game di waktu jam dinas, asalkan pada waktu itu tidak ada masyarakat yang mengajukan pelayanan” (KKPTSP KK, 14 Februari 2011).

Apabila selama ini petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik. Lemahnya semangat ini disebabkan tidak adanya kewajiban dan bentuk penghargaan, akibatnya, pelayanan menjadi tidak inovatif, sebagaimana pernyataan berikut;

“Para petugas disini sepertinya tingkat kreativitasnya masih biasa-biasa saja, kalau ada yang tidak mengerti atau masih bingung...saya disuruh tunggu dulu, mungkin *batanya* dulu ke bosnya, namun kalau ditanya bedanya *deng*

dulu ya sopasti beda, dulu kalau *dorang* bingung di suruh bawa lagi itu berkas keesokan harinya” (RP, Pengusaha, 18 Februari 2011).

Ada juga sebagian masyarakat yang menyesalkan masih kurangnya daya kreativitas petugas, hal ini terungkap dalam :

“Sikap petugas disini masih ada yang seperti seperti bos, Katanya mereka itu pelayan masyarakat, tapi kenyataannya terbalik, masyarakat yang mengikuti kemauan petugas kalau mau urusannya lancar”... (SHM, Pengusaha, 18 Februari 2011)

“Ini lebih kepada persoalan mental aparat birokrasi yang bersangkutan, dimana budaya birokrasi yang cenderung kaku menyebabkan terkadang pemberian reward and punishment kurang berjalan sehingga pegawai cenderung pasif dalam menghadapi pekerjaannya sehari-hari”. (AS, Pengamat Sosmas KK, 18 Februari 2011)

Petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu tidak dituntut untuk mengambil keputusannya sendiri karena selama ini pekerjaan yang dihasilkan seolah-olah tidak ada yang menilainya. Hal ini ternyata sangat sesuai dengan jawaban petugas tentang hubungan antara atasan dengan bawahan.

Sebagai institusi yang bertugas melayani publik dalam hal ini masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu yang diwakili oleh Kepala secara periodik memberikan pertanggungjawaban kepada Walikota Kotamobagu. Hal-hal yang dilaporkan adalah mengenai laporan keuangan hasil pemasukan dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu. Ini penting sekali karena laporan keuangan tersebut akan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD) setiap tahunnya, sebagaimana pernyataan berikut.

“Kami yang bertugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu bertanggungjawab langsung ke pak Walikota. Setiap hari pemasukan dari hasil pelayanan publik disetor ke Kantor Kas Daerah Kota melalui rekening Bank di Kotamobagu dan laporannya setiap bulan sekali dilaporkan ke Walikota” (KKPTSP KK, 18 Februari 2011).

Berhasil tidaknya pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai.

Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

Adapun jumlah diklat teknis fungsional yang sudah diikuti oleh petugas KPTSP Kota Kotamobagu adalah seperti dalam tabel berikut:

Tabel: 4.6.
Diklat Teknis Fungsional yang Pernah Diikuti Pegawai
Di KPTSP Kota Kotamobagu

Jenis Diklat	Yang Sudah Mengikuti
1. Pelayanan Prima	4 orang
2. Manajemen Publik	2 orang
3. Keuangan Daerah	2 orang
4. Strategi dan Manajemen Mutu	0
5. Kepemimpinan	3 orang

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Dari uraian diatas, para petugas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu umumnya sudah mengikuti pelatihan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik.

IV.2 3. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Kantor

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Sesuai tujuan organisasi di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat *significant* untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.



Gambar: 4.5.
Kondisi Ruang Tunggu KPTSP Kota Kotamobagu

Sumber: Dok.Pribadi

Kenyataan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat masih kurang diperhatikan. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang tidak memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandarkan.

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu diungkapkan seperti :

“Kantor Pelayanan ini kurang nyaman, selain sempit, tempat ruang tunggu seadanya dan AC kurang dingin, sehingga terasa panas...”(SM, Pengusaha, 14 Januari 2011).

Meja para petugas kurang rapi, diatas meja kertas berserakan, bahkan ada yang sudah dilantai, kabel listrik juga tidak rapi, kelihatan berantakan... (SHM, Pengusaha, 14 Januari 2011).

Menanggapi hal ini, Walikota Kota Kotamobagu menegaskan :

“Kami menyadari bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam melayani masyarakat masih belum sempurna. Tetapi Insya Allah kedepan akan ada kantor baru dengan fasilitas yang sesuai kebutuhan masyarakat” (WKK, 21 Januari 2011).

Pernyataan serupa ditegaskan pula oleh Kepala KPTSP Kota Kotamobagu seperti berikut ini;

“Kedepan setelah ada kantor yang cukup representatif, tentu semua aspek pelayanan dan kenyamanan akan kami tata dengan lebih baik, terutama menyangkut informasi kepada publik melalui papan informasi, apakah itu waktu, biaya dan prosedur, juga hal terkait informasi dan kenyamanan lainnya seperti AC, ruang tunggu dan lahan parkir...(KKPTSP KK, 11 April 2011)

Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu juga belum memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan, seperti belum adanya papan informasi yang menjelaskan biaya dan persyaratan pengurusan dokumen..

Berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada kesalahan .Hal ini terungkap dalam pernyataan berikut;

“Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat”, dan ini adalah komitmen pemerintah daerah setelah KPTSP ini berdiri, dan buat kami Masyarakat puas kami senang”. (KP&NP KPTSP KK, 11 Februari 2011).

Untuk menjamin perlindungan konsumen, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu melakukan evaluasi secara berkala. Dimaksudkan untuk memberikan penilaian secara menyeluruh. Selain itu, masyarakat juga bisa terlibat dalam memberikan penilaian dengan jalan menggunakan temu pengguna jasa yang sering diadakan secara langsung oleh Walikota untuk menjangkau keluhan, saran dan kritik dari masyarakat.

Selain itu dalam membentuk sistem pelayanan terbaik maka KPTSP Kota Kotamobagu berusaha secara maksimal menjalankan cara terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas seperti yang terungkap dalam pernyataan berikut;

“Pelayanan yang berkualitas dan handal, tarif yang wajar dan pelayanan yang bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik dan tidak membebani masyarakat, itulah komitmen kami di KPTSP” (KP&NP KPTSP KK, 11 Februari 2011).

Pelayanan Publik melalui KPTSP Kota Kotamobagu terhadap delapan jenis perijinan yang ada merupakan bagian dari perbaikan kinerja pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial di Kota Kotamobagu pasca pemekaran dari Kabupaten Bolaang Mongondow tahun 2007.

BAB V

P E M B A H A S A N

Pada penjelasan di Bab terdahulu telah dikemukakan bahwa Kota Kotamobagu adalah daerah yang baru dibentuk pada tanggal 22 Mei 2007. Pembentukan Kota Kotamobagu didasarkan pada Undang-undang Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Kotamobagu di Provinsi Sulawesi Utara. (terlampir)

Pembentukan Kota Kotamobagu ini didasarkan pada tuntutan rakyat setempat sesuai dengan semangat otonomi daerah dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, terutama untuk mendekatkan pelayanan Pemerintah kepada masyarakat yang dengan demikian dapat meningkatkan kesejahteraan. Masyarakat setempat menginginkan akan adanya pembangunan untuk peningkatan kesejahteraan yang diperolehnya baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya, karena pada hakikatnya semua pembangunan sosial dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, untuk itu pembangunan dipusatkan pada mereka, sebagaimana Brokensha dan Hodge (Bab II, hal.22)

Wilayah Kota Kotamobagu sebelumnya termasuk dalam wilayah Kabupaten Bolaang Mongondow, sehingga kebijakan pemerintah yang dilaksanakan bagi daerah dan rakyat di Kota Kotamobagu sebelumnya merupakan kebijakan pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow, baik dalam hal pemerintahan umum, kebijakan pembangunan maupun kebijakan lain dalam kaitannya dengan pelayanan masyarakat. Namun kenyataan yang tidak dapat dipungkiri adalah wilayah Kota Kotamobagu selama kurun waktu berjalan sampai dengan saat ini banyak meninggalkan daerah induknya dalam banyak hal. Hal ini dikarenakan wilayah Kota Kotamobagu sebelumnya adalah pusat pemerintahan dari Kabupaten Bolaang Mongondow, (Peta terlampir) dan kini sebagai daerah tertentu di permukaan bumi yang dapat dibedakan dengan daerah tetangganya atas dasar kemampuan karakteristik atau properti yang menyatu, sebagaimana pernyataan E.G.R Taylor (Bab II, hal.26).

Kota Kotamobagu dianggap sebagai salah satu daerah pemekaran karena sebelumnya tidak ada Kota yang disebut dengan nama Kota Kotamobagu di dalam susunan pemerintahan Indonesia, atau di Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan

Undang-undang Nomor 4 tahun 2007, Kota Kotamobagu dinyatakan dibentuk secara definitif di Indonesia, khususnya di Provinsi Sulawesi Utara. Undang-undang tersebut mengandung makna bahwa sebagian wilayah yang sebelumnya menjadi wilayah Kabupaten Bolaang Mongondow dan sebagian penduduk yang sebelumnya merupakan penduduk Kabupaten Bolaang Mongondow dibagi atau dipisahkan dari sisi administratif, politik, ekonomi, sosial, kultural, fisik, geografi dan sebagainya, selanjutnya perwilayahan tersebut membentuk organisasi dan kelembagaan dengan berbagai program seperti pernyataan. Eaton J.W. (Bab II, hal. 26).

Uraian di atas mengarahkan kepada sebuah pemahaman bahwa yang benar-benar baru pada sebuah daerah pemekaran, termasuk Kota Kotamobagu adalah pemerintahannya, baik mengenai struktur, tugas maupun wewenangnya. Karena wilayah dan penduduknya sebelum kabupaten tersebut dibentuk atau dimekarkan, merupakan wilayah dan penduduk kabupaten lain, yang sering disebut dengan istilah Kabupaten Induk.

Dasar-dasar pembentukan suatu Daerah, baik itu Provinsi, Kabupaten maupun Kota diatur dalam PP Nomor 78 Tahun 2007, yakni berdasarkan pertimbangan kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial-budaya, sosial-politik, jumlah penduduk, luas daerah, dan pertimbangan lainnya. Dengan kata lain, pembentukan Kota Kotamobagu sebagai suatu daerah definitif yang mandiri karena Pemerintah Pusat menganggap bahwa berbagai potensi dan persyaratan sesuai bunyi undang-undang tersebut sudah dimiliki oleh wilayah dan penduduk Kota Kotamobagu, dan berkaitan dengan Pelayanan publik di KPTSP Kota Kotamobagu yang bermuara pada meningkatnya kesejahteraan masyarakat karena memperoleh kemudahan dan kepastian dalam berusaha, berikut analisa terhadap beberapa parameter yang diteliti di KPTSP Kota Kotamobagu;

Tabel: 5.1.
Penilaian Kualitas Pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu

Indikator/Faktor	Penilaian	Informasi Pendukung (Analisis Temuan Lapangan)
1. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses	Baik Sekali	Secara umum dapat dikatakan bahwa persoalan ketepatan waktu penyelesaian di KPTSP Kota Kotamobagu, jika mengacu kepada ketentuan KPTSP Kota Kotamobagu, maka dapat dikatakan sudah sangat baik, sehingga dapat berdampak pada semakin pasti dan cepat perijinan usaha masyarakat yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat
2. Kualitas pelayanan (Kemudahan dalam pengajuan permohonan)	Baik	Dari temuan lapangan pada bab sebelumnya, dapat dipahami bahwa berkaitan dengan hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan, karena persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu
3. Akurasi pelayanan yang berkaitan dgn pelayanan tersebut bebas kesalahan	Baik	Akurasi pelayanan di (KPTSP) Kota Kotamobagu walaupun masih terjadi kesalahan, namun kasusnya masih sangat sedikit, sementara itu Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya lagi mencerminkan adanya komitmen dalam tanggung jawab KPTSP Kota Kotamobagu kepada konsumen sebagai bagian dari pemberian pelayanan terbaik
4. Besarnya biaya pelayanan	Baik	penetapan besarnya biaya pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu sudah disesuaikan dengan kemampuan masyarakat, serta disesuaikan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula, dan adapun keluhan ketidak sesuaian biaya lebih disebabkan karena pemahaman pelanggan karena kurangnya informasi terhadap sebuah proses perijinan atau mereka mengurus ijin melalui calo atau orang dalam yang berakibat adanya penambahan biaya.
1. Struktur Organisasi	Baik	Persoalan organisasi di KPTSP Kota Kotamobagu, khususnya yang berhubungan dengan interaksi atasan dan bawahan masih terkesan kurang maksimal, walaupun itu tidak mengganggu jalannya pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal ini lebih disebabkan

		karena adanya perasaan sungkan atau karena persoalan budaya Bolmong yang cenderung memberikan penghormatan kepada yang lebih tua atau atasan.
2. Kemampuan Aparat	Baik	Secara umum kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat, Tinggal kualitasnya yang harus terus ditingkatkan
3. Sistem pelayanan	Cukup	Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menunjukkan bahwa; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan masih kurang diperhatikan, hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang belum memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandardkan, sebagaimana keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Sumber: Hasil Analisis (dibuat 5 Tingkatan= Sangat baik, baik, cukup, kurang dan buruk)

Berdasarkan data yang fakta yang ditemukan selama penelitian serta hasil analisis diatas, pembentukan Kota Kotamobagu sebagai sebuah daerah definitif didasarkan pada upaya Pemerintah untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, karena dengan demikian kesejahteraan dapat lebih cepat tercapai sebagaimana PP.78 tahun 2007 (Bab II, hal. 28).

Adapun wewenang yang dimiliki oleh daerah termasuk daerah yang baru dibentuk sesuai dengan pengaturan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 adalah mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Terlihat bahwa pengaturan dalam pasal tersebut menitikberatkan pada masyarakat, artinya dari masyarakat oleh masyarakat dan untuk masyarakat. Dengan demikian fungsi dan tanggungjawab utama pemerintah Kota Kotamobagu adalah untuk kepentingan rakyat, yang dilaksanakan sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan aspirasi masyarakat Kota Kotamobagu sendiri.

Untuk melaksanakan fungsi utama tersebut, pemerintah Kota Kotamobagu merumuskan misi yang harus dilaksanakannya sebagai sebuah daerah yang baru

dibentuk yakni melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. pelayanan dimaksudkan sebagai upaya pemerintah Kota Kotamobagu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa sebagai sebuah daerah yang baru dibentuk, Kota Kotamobagu harus membuat instansi pelayanan publik tersendiri sebagaimana yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten. Kantor pelayanan di Kota Kotamobagu yang baru dibentuk harus mampu memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, yang tujuan utamanya kesejahteraan masyarakat (Bab II, hal. 28).

Dengan demikian, setelah Kota Kotamobagu terbentuk maka fokus perhatian pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, minimal setara dengan pelayanan yang mereka peroleh dari Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow sebelumnya. Jika pelayanan ini tidak dilaksanakan oleh pemerintah Kota Kotamobagu, maka akan muncul kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah daerah karena merasa bahwa tidak adanya manfaat langsung yang mereka rasakan dari pembentukan Kota Kotamobagu.

Memori masyarakat akan memberikan gambaran balik tentang manfaat dan pelayanan yang mereka terima dari pemerintah kabupaten induk sebelumnya, yang pada akhirnya bermuara pada tidak adanya dukungan dan legitimasi dari masyarakat terhadap pemerintah Kota Kotamobagu, bahkan dapat memberikan kesan kecewa dengan pembentukan Kota Kotamobagu. Bila hal ini terjadi, maka tujuan pembentukan daerah baru tidak akan tercapai sebagaimana yang diharapkan, yaitu mampu memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Bab II, hal.28).

Dengan adanya pembentukan Kota Kotamobagu sebagai sebuah Kota yang mandiri dirasakan oleh masyarakat setempat sebagai perwujudan aspirasi dan harapan masyarakat yang selama ini terabaikan. Masyarakat mengharapkan agar terjadi suatu perubahan yang cukup signifikan dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat menyangkut partisipasi dan keikutsertaan rakyat dalam pemerintahan. Selain itu peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta pemanfaatan sumber daya dan potensi yang ada di wilayah Kota Kotamobagu diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Kotamobagu.

Untuk menjawab tuntutan dan harapan masyarakat, Pemerintah Kota Kotamobagu sejak awal cukup tanggap, dan mampu memperhatikan aspirasi

masyarakat dan mewujudkannya dalam tindakan nyata. Aparat pemerintah tidak hanya melaksanakan kegiatan-kegiatan administratif pemerintahan belaka atau memandang sebelah mata kepada tuntutan pelayanan kepada masyarakat, karena pelayanan yang baik berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas sesuai kriteria dimaksud, Pemerintah selaku *owner* memenuhi harapan masyarakat dalam posisinya selaku *user*, dengan mendirikan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP), dengan harapan pelayanan makin baik dan memberikan peluang dan rangsangan dunia usaha dan masyarakat dalam meningkatkan kesejahtraanya.

Salah satu tujuan utama dari pemekaran wilayah adalah mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat, sehingga diharapkan pengelolaan pemerintahan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan pembangunan kesejahteraan masyarakat dapat berjalan lancar. (Bab II, hal. 28).

Beberapa alasan kenapa pemekaran wilayah dapat dianggap sebagai salah satu pendekatan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah daerah dan peningkatan pelayanan publik, seperti halnya di Kota Kotamobagu, yaitu: Keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dalam wilayah kewenangan yang terbatas / terukur. (Bab II, hal.48 – 49).

Melihat kondisi pelayanan publik di Kota Kotamobagu pasca pemekaran daerah, maka kondisinya makin membaik, melalui kebijakan publik sebagai kumpulan rencana kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan efek perbaikan terhadap kondisi-kondisi sosial dan ekonomi ditengah masyarakat (Bab II, hal. 29).

Selain waktu maksimum penyelesaian Ijin dan berbagai adminstrasi lainnya, Pemerintah Kota Kotamobagu juga secara resmi dan terbuka menetapkan besaran biaya dalam setiap pengurusan Ijin atau surat adminstrasi kependudukan lainnya walaupun belum maksimal, padahal keterbukaan publik itu diminta atau tidak harus diadakan. (Bab II, hal.30).

Disamping itu keseriusan pemerintah Kota Kotamobagu juga terlihat dengan adanya sistem pelayanan terpadu atau sistem pelayanan satu atap, sehingga lebih mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai ijin atau surat-surat lainnya sebagai bagian dari peningkatan kesejahtraannya.

Walaupun secara umum kondisi pelayanan publik di Kota Kotamobagu sudah mulai membaik, namun ada berbagai hal yang masih perlu ditingkatkan, antara lain memperbaiki sumber daya aparat baik berupa kuantitas maupun kualitas, karena sebagai Kota jasa Kota Kotamobagu harus mulai menunjukkan jati dirinya sebagai sebuah pusat peradaban di wilayah Sulawesi Utara

Sesuai dengan konteks pelaksanaan penelitian ini yang ingin mendeskripsikan tentang Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu sebagai sebuah daerah pemekaran yang baru dibentuk, berikut akan dipaparkan mengenai analisa dan pembahasan tentang data dan fakta yang ditemui di lokasi penelitian berdasarkan berbagai pemahaman teoritik yang dikemukakan pada bagian terdahulu, yang diuraikan berdasarkan parameter dalam penelitian ini, yakni ketepatan waktu, kualitas pelayanan, akurasi pelayanan dan biaya pelayanan, karena dengan baiknya berbagai parameter tersebut akan berdampak secara langsung dalam peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat.

V.1. Kinerja Pelayanan Publik di KPTSP Kota Kotamobagu

V.1.1. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Ketepatan Waktu

Yang dimaksudkan dengan ketepatan waktu pada konteks ini diartikan sebagai bagaimana pemerintah Kota Kotamobagu khususnya di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang diharapkan masyarakat serta sesuai ketentuan waktu maksimal pelayanan yang sudah ditetapkan KPTSP Kota Kotamobagu, karena hal tersebut berdampak pada kondisi kesejahteraan masyarakat, yang intinya bahwa dalam pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. (Bab II, hal.51)

Dalam temuan lapangan di KPTSP Kota Kotamobagu masih ditemukan konsumen yang mengurus ijin kecewa dengan persoalan waktu yang menurut mereka sering terlambat penyelesaiannya, akan tetapi ternyata persepsi persoalan waktu penyelesaian antara aparat dan pelanggan berbeda karena lebih disebabkan tidak adanya informasi yang jelas berupa papan informasi atau pengumuman kepada pelanggan mengenai batas maksimal penyelesaian sebuah dokumen, padahal keterbukaan publik itu diminta atau tidak harus diadakan. (Bab II, hal.30).

Dalam temuan lapangan bab sebelumnya, sesuai penjelasan pihak KPTSP Kota Kotamobagu serta keterangan dari masyarakat pengguna jasa yang datang mengurus perijinan di KPTSP bahwa persoalan waktu penyelesaian perijinan di KPTSP Kota Kotamobagu sebetulnya sudah termasuk cepat, namun karena tidak adanya informasi yang akurat kepada masyarakat mengenai batas waktu penyelesaian sehingga timbul persepsi berbeda, dimana dimata konsumen waktu penyelesaian termasuk terlambat sementara pihak KPTSP Kota Kotamobagu menganggap sudah sangat cepat karena masih dibawa waktu maksimal penyelesaian sesuai ketentuan di KPTSP Kota Kotamobagu.

Dari temuan lapangan di bab sebelumnya, apabila diperhatikan dengan seksama, masyarakat Kota Kotamobagu yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu adalah masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian sesuai harapan dan keinginan mereka ketika mengurus permohonan perijinan, tanpa melihat ketentuan waktu penyelesaian di internal KPTSP Kota Kotamobagu, dan hal ini dalam konteks pelayanan publik akan selalu terjadi. (Bab II, hal.31)

Berbicara mengenai ketepatan waktu pelayanan, sudah waktunya apabila setiap permohonan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu memaksimalkan proses komputerisasi. Dengan memanfaatkan komputer selain dapat menghemat waktu juga dapat *on-line* antar instansi terkait. Dalam temuan lapangan menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu belum mengadopsi sepenuhnya sistem komputerisasi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan publik. Dari kondisi ini dapat dinilai bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam pemanfaatan teknologi masih belum maksimal, padahal hal itu adalah merupakan tolak ukur kualitas pelayanan publik. (Bab II, hal.46)

Proses pelayanan publik dapat dimanipulasi karena belum maksimalnya pemanfaatan sistem komputerisasi. Berbagai berkas-berkas urusan tidak akan terkontrol dengan baik, bahkan hilang sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Di sini masyarakat menjadi bagian yang paling dirugikan karena

sistem yang tidak sistematis. Oleh sebab itu, pemaksimalan penggunaan komputerisasi menjadi mutlak adanya bagi setiap birokrasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa agar lebih efektif dan efisien. (Bab II, hal.46)

Secara umum dapat dikatakan bahwa persoalan ketepatan waktu penyelesaian di KPTSP Kota Kotamobagu, jika mengacu kepada ketentuan KPTSP Kota Kotamobagu, maka dapat dikatakan sudah sangat baik, sehingga dapat berdampak pada semakin pasti dan cepat perijinan usaha masyarakat yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

V.1.2. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Kualitas Pelayanan

Kemudahan pelayanan yang dimaksud adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan (Bab II, hal.30)

Mengenai kualitas pelayanan dalam pengurusan perijinan di KPTSP Kota Kotamobagu memang masih menimbulkan ketidakpuasan dimasyarakat, hal ini juga lebih disebabkan karena pemahaman aturan yang berbeda terhadap berbagai kelengkapan administrasi yang diurus, serta umumnya juga masyarakat ingin dipermudah dalam mengurus ijin, walaupun terkadang dokumen belum lengkap.

Yang menjadi persoalan keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu selalu mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, dan mereka menganggap sering menyulitkan apalagi masih banyak masyarakat yang masih kurang paham kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan. (Bab II, hal.30-31)

Sementara itu berkaitan dengan adanya Perlakuan diskriminatif petugas KPTSP terhadap pengguna jasa pelayanan juga karena adanya pemahaman yang berbeda antara petugas loket dengan pimpinan, dan ini seharusnya tidak boleh terjadi karena prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat

mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Bab II, hal.31-32)

Dari temuan lapangan pada bab sebelumnya, dapat dipahami bahwa berkaitan dengan hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan, karena persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi dan juga sebaliknya, sehingga dapat dipahami bahwa persoalan lebih kepada kualitas layanan yang memang selalu berbeda dan berubah . (Bab II, hal. 47-48)

V.1.3. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Akurasi Pelayanan

Dalam penelitian di KPTSP Kota Kotamobagu akurasi pelayanan yang dimaksud adalah bahwa pelayanan tersebut bebas dari kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. (Bab II, hal.46-47)

Di KPTSP Kota Kotamobagu, persoalan kesalahan dalam pencetakan sebuah dokumen perijinan umumnya sudah jarang terjadi, walaupun tentunya masih ada juga kesalahan tetapi itu sudah sangat minim serta tidak terlalu prinsip, tetapi dimata konsumen pengguna jasa layanan, sekecil apapun kekeliruan harus diperhatikan apalagi menyangkut nama orang atau nama perusahaan.

Dengan demikian akurasi pelayanan di (KPTSP) Kota Kotamobagu walaupun masih terjadi kesalahan, namun kasusnya masih sangat sedikit, sementara itu Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya, karena pada dasarnya bahwa segala kekeliruan atau hasil yang tidak maksimal dalam sebuah pelayanan seperti kesalahan cetak adalah merupakan tanggung jawab pihak pemberi. (Bab II, hal. 54). Dengan demikian komitmen dalam tanggung jawab KPTSP Kota Kotamobagu kepada konsumen sebagai bagian dari pemberian pelayanan terbaik, mencerminkan satu dari tiga fungsi pemerintah yaitu fungsi perlindungan (*protection function*) (Bab II, hal.31)

V.1.4. Perbaikan Pelayanan Publik Menurut Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu yang dilakukan dalam penelitian ini mengenai besarnya biaya pelayanan, faktor ini dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan krusial sekali di mata banyak pihak.

Penetapan besarnya biaya pelayanan telah ditetapkan dengan Keputusan Walikota Kotamobagu Nomor 58 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, karena pemasukan dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sangat membantu dalam memperoleh Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Kotamobagu, namun pada kenyataannya masih ada konsumen yang menyampaikan keluhan ketidaksesuaian biaya sesuai ketentuan.

Dalam menentukan biaya pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu, pemerintah Kota Kotamobagu telah melihat kondisi dan kemampuan masyarakat sehingga tidak memberatkan masyarakat dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, seperti yang diungkapkan Zeithaml, Valarie A, (et.al) (1990) (Bab II, hal 49), juga Aturan yang biasa dipakai adalah beban (*charge*) dihitung sebesar total biaya total tersebut terdapat (*full cost recorvery*) (Bab II, hal.55)

Sementara itu persoalan ketidaksesuaian biaya ini ternyata memang lebih disebabkan karena pemahaman yang berbeda antara konsumen terhadap biaya dalam pengurusan perijinan, dimana konsumen ada yang beranggapan bahwa biaya untuk setiap perijinan jenis yang sama biayanya harus sama. Berkaitan dengan adanya ketidaksesuaian biaya dalam pengurusan ijin yang sama serta adanya penambahan biaya terhadap sebuah perijinan yang diajukan pelanggan dapat dijelaskan bahwa memang karena informasi yang kurang sehingga adanya pemahaman yang berbeda dari konsumen

Selain itu besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam beberapa kasus melebihi tarif yang telah ditentukan disebabkan karena ada sebagian masyarakat yang mengurus lewat calo yang biasa datang di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu atau para petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP)

Kota Kotamobagu berusaha untuk mengambil keuntungan dari masyarakat karena ingin diberikan kemudahan

Dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwa alasan penetapan besarnya biaya pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu sudah disesuaikan dengan kemampuan masyarakat (Bab II, hal.49, serta disesuaikan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula, dan adapun keluhan ketidak sesuaian biaya lebih disebabkan karena pemahaman pelanggan karena kurangnya informasi terhadap sebuah proses perijinan atau mereka mengurus ijin melalui calo atau orang dalam yang berakibat adanya penambahan biaya.

V.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan di KPTSP

Kota Kotamobagu

V.2.1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam memaksimalkan pemberian pelayanan publik. selain itu dapat diartikan pula sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan, seperti dalam Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2008) (Bab II, hal.56-57)

Dalam operasioanal sehari hari di KPTSP Kota Kotamobagu seperti dijelaskan pada Bab sebelumnya, terdiri dari 21 orang pegawai, namun dari jumlah tersebut hanya 8 orang yang berstatus PNS, sementara 13 lainnya masih berstatus honorer. Dilihat dari jumlah pegawai di KPTSP dibanding beban kerja terlihat bahwa jumlah tersebut masih kurang walaupun selama ini belum menyebabkan terganggunya pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu dalam kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi juga terlaksana dengan baik, meskipun hal tersebut terkadang menjadi faktor penghambat dalam mempercepat waktu pelayanan dikarenakan sistem sentralisasi dalam

pelayanan tetapi masih juga menjalankan desentralisasi, Sedangkan desentralisasi berlebihan bisa menyulitkan dalam pengawasan dan koordinasi. (Bab II, hal.57)

Sementara itu berkaitan dengan hubungan antara atasan dan bawahan di KPTSP Kota Kotamobagu pada dasarnya sudah berjalan dengan baik lewat koordinasi struktural yang sudah ada, adapun kesan hubungan atasan dan bawahan yang belum berjalan, lebih kepada faktor adanya rasa sungkan atau respek dari bawahan kepada atasan, dan hal ini harus terus ditingkatkan menuju hubungan kerja yang profesional karena apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik. (Bab II, hal. 58)

Dengan demikian persoalan organisasi di KPTSP Kota Kotamobagu, khususnya yang berhubungan dengan interaksi atasan dan bawahan masih terkesan kurang maksimal, walaupun itu tidak mengganggu jalannya pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal ini lebih disebabkan karena adanya perasaan sungkan atau karena persoalan budaya Bolmong yang cenderung memberikan penghormatan kepada yang lebih tua atau atasan.

V.2.2. Kemampuan Aparat

Faktor kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, aparat dalam hal ini petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan, karena kemampuan aparat diukur dari adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini seperti dalam Handayani, (1991) (Bab II, hal.58)

Dengan melihat komposisi tingkat pendidikan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sudah tergolong cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi sarjana (S1) 9 orang, D1 1 Orang dan 11 orang yang berpendidikan SMA.

Sementara itu berkaitan dengan kemampuan melakukan kerja sama di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, terlihat sudah

baik walaupun masih ditemukan kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan atau sesama rekan kerja yang belum maksimal, tetapi itu selama ini belum mengganggu jalannya pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan hal kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sudah dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani (Bab II, hal.59)

Dalam pelaksanaan pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu Sebagai institusi yang bertugas melayani publik dalam hal ini masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu yang diwakili oleh kepala secara periodik melakukan evaluasi serta memberikan pertanggungjawaban kepada Walikota Kotamobagu, hal ini mengindikasikan adanya tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan (Bab II, hal 59)

Sementara itu untuk menunjang SDM pegawai di KPTSP Kota Kotamobagu, secara berkala para pegawai diikut sertakan dalam berbagai program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif sehingga diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

Secara umum kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat, Tinggal kualitasnya yang harus terus ditingkatkan. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan, sebagaimana ungkapan Kieron Walsh, 1991 (Bab II, hal 38 – 39)

V.2 3. Sistem Pelayanan

Sebagaimana diketahui bahwa Sistem pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah; suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan seperti diungkapkan oleh Prajudi, (1992). (Bab II, hal.59)

Berkaitan dengan itu di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menunjukkan bahwa; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan masih kurang diperhatikan (Bab II, hal.46), hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang belum memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandardkan, sebagaimana keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu

Sementara itu berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada kesalahan, hal ini sejalan dengan Zeithaml (1990) yang mengemukakan ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yang pada poin ketiga yaitu *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Bab II, hal.37-38)

Dari kesemua uraian pada bab ini, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu pasca pemekaran daerah masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama dalam hal kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan (Bab II, hal.32), walaupun secara umum menunjukkan kemajuan dibandingkan ketika Kota Kotamobagu masih berstatus Kecamatan atau masih tergabung kedalam Kabupaten Bolaang Mongondow.

Dalam melihat keseluruhan temuan lapangan mengenai indikator kinerja pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di KPTSP Kota Kotamobagu, dapat dikatakan sudah baik, adapun menyangkut penilaian tentang

sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.(Bab II, hal.34)

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Dengan demikian terjawablah sudah pertanyaan awal pada bab permasalahan mengenai, ***“Sejauh manakah kinerja pelayanan publik di Kota Kotamobagu pasca pemekaran daerah?”***, dimana dengan adanya pemekaran daerah yang melahirkan Kota Kotamobagu berdampak pada “peningkatan pelayanan kepada masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat”, sebagaimana PP Nomor 78 tahun 2007 (Bab II, hal 28), dan hal ini merupakan tanggung jawab birokrasi publik yang berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional, sebagaimana ungkapan (Bab II, hal.29)

V.3. Kinerja Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kota Kotamobagu

Sudah kita ketahui bersama bahwa tujuan utama pemekaran daerah salah satunya adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana PP No.78 Tahun 2007 (bab II, hal.49).

Dengan demikian sesuai kondisi yang terjadi pada konteks penelitian ini dimana Kota Kotamobagu sebagai daerah baru hasil pemekaran dari Kabupaten Bolaang Mongondow, terdapat korelasi yang jelas antara pemekaran daerah dengan kualitas pelayanan publik yang profesional di KPTSP Kota Kotamobagu yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (bab II, hal.30-31), dengan delapan ciri yang sebagian besar telah terpenuhi, oleh KPTSP Kota Kotamobagu, yaitu;

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.
Yang masih perlu ditingkatkan adalah pada masalah pemberian informasi kepada masyarakat secara lebih jelas dan terbuka.

Tabel: 5.2.
Penilaian Terhadap Beberapa Parameter Pelayanan
Di Kota Kotamobagu Sebelum dan Sesudah di Mekarkan

PARAMETER BERKAITAN DENGAN PELAYANAN	SEBELUM PEMEKARAN s/d Tahun 2007	SETELAH PEMEKARAN Thn 2007 - 2010
Rata-rata Waktu Penyelesaian (Waktu Normal Rara-rata 7 Hari)	8 Hari	2 Hari
Rata-rata Besaran Biaya dikeluarkan dibanding Tarif resmi	150% – 200%	100% – 125%
Kemudahan Administrasi Perijinan	Agak sulit	Mudah
Kejelasan Informasi	Kurang Jelas	Agak Jelas
Keramahan Petugas	Kurang Ramah	Ramah

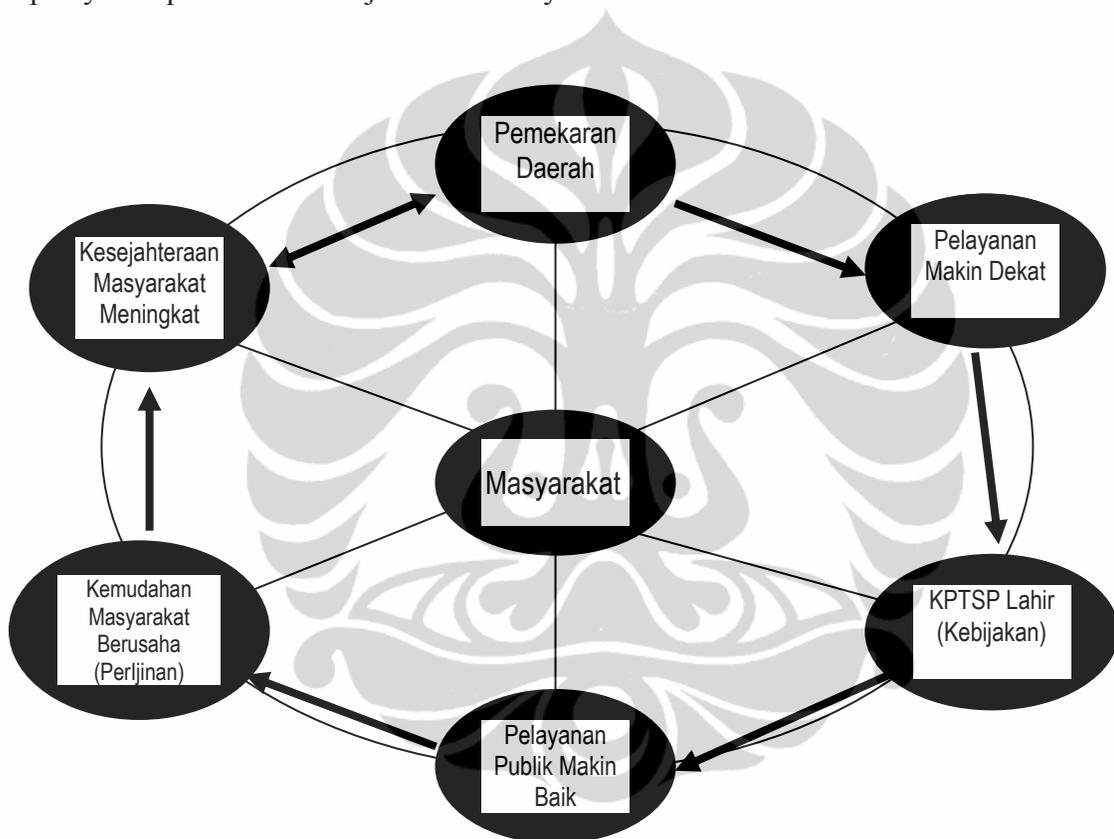
Sumber: Hasil Analisis

Sementara itu pelayanan publik dan kesejahteraan sosial juga memiliki korelasi yang jelas dimana pelayanan publik dilaksanakan untuk kebutuhan masyarakat, sebagaimana pengertian pelayanan publik itu sendiri yang menjelaskan, “pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*), (bab II, hal, 31). Juga diperjelas oleh penjelasan lainya, “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” LAN.1998, (bab II, hal 31).

Selain itu berkaitan dengan kebijakan publik dalam kerangka pembangunan sosial dan hubunganya antara pelayanan publik dan kesejahteraan sosial, (bab II, hal,23), yang berbunyi, “Kebijakan sosial merupakan salah satu bentuk kebijakan publik yang mengatur urusan kesejahteraan sosial., makna kebijakan pada kata kebijakan sosial adalah kebijakan publik, sedangkan makna sosial menunjuk pada bidang atau sektor yang menjadi garapannya, yaitu bidang kesejahteraan. Itu artinya kebijakan sosial adalah salah satu bentuk dari kebijakan publik. Kebijakan sosial merupakan ketetapan pemerintah yang dibuat untuk merespon isu – isu yang bersifat publik, yaitu mengatasi masalah sosial atau memenuhi kebutuhan masyarakat banyak.

Berkaitan dengan penelitian ini dapat ditarik sebuah pengertian bahwa kebijakan dan pelayanan publik yang baik yang secara langsung maupun tidak langsung akan berkorelasi dengan pengertian kesejahteraan sosial itu sendiri sebagaimana Friedlander dalam Sukoco 1991, (bab II, hal 22), “kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan lembaga-lembaga, yang bermaksud untuk membantu individu-individu dan kelompok agar mencapai standar kehidupan dan kesehatan yang memuaskan, serta hubungan perorangan dan sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan segenap kemampuan dan meningkatkan kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga maupun masyarakat”.

Berikut ini dapat digambarkan skema hubungan antara pemekaran daerah, pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat.



Gambar: 5.

Hubungan Pemekaran Daerah, Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat

Sumber: Hasil Analisis

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari semua uraian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya. Disamping itu juga diberikan rekomendasi berbentuk saran dalam menyikapi pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dimana pemekaran daerah di Kabupaten Bolaang Mongondow, yang melahirkan Kota Kotamobagu, membawa dampak yang cukup signifikan dalam pelayanan publik bagi masyarakat, hal ini ditandai dengan hadirnya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di Kota Kotamobagu yang memberikan manfaat sangat positif dimata masyarakat, dimana kehadiran KPTSP memberikan mereka beragam kemudahan, baik waktu, biaya dan pelayanan perijinan yang akan bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya.

Dapat dijelaskan disini bahwa kesimpulan serta saran dimaksud adalah merupakan jawaban terhadap pertanyaan penelitian berdasarkan tinjauan lapangan.

VI. 1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dalam hasil penelitian dan pembahasan mengenai penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan Kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dapat dikatakan sudah cukup baik, dan secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat, hal ini ditandai dengan beberapa faktor, antara lain:
 - a. Antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen sudah baik, hal ini ditandai dengan pelayanan perijinan yang umumnya ketika pemohon ijin datang langsung bisak ditunggu proses penyelesaiannya, atau paling tidak setiap permohonan perijinan dapat diselesaikan dibawah waktu maksimal penyelesaian sebuah perijinan sesuai ketentuan di KPTSP Kota Kotamobagu, kecuali terhadap permohonan ijin yang baru atau yang

memerlukan pengecekan lapangan atau dokumen yang belum lengkap permohonannya diperlukan waktu tunggu, tetapi itupun tidak melebihi waktu maksimal penyelesaian sesuai ketentuan di KPTSP Kota Kotamobagu.

- b. Dalam melaksanakan pelayanan perijinan, KPTSP Kota Kotamobagu Sudah memaksimalkan penggunaan sistem komputerisasi walaupun belum *online* dengan instansi terkait dan belum memiliki *website* serta jumlahnya yang masih perlu ditambah, namun dengan demikian pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik.
 - c. Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi dan kelengkapan berkas permohonan perijinan, KPTSP Kota Kotamobagu tidak terlalu kaku asalkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan
 - d. Biaya pelayanan yang ditetapkan oleh KPTSP Kota Kotamobagu tergolong wajar dan sesuai dengan kemampuan masyarakat. Adapun ketidak sesuain biaya yang terjadi berdasarkan keluhan pelanggan disebabkan karena kurangnya pemahaman konsumen disertai belum maksimalnya informasi yang diberikan oleh pihak KPTSP Kota Kotamobagu.
2. Berkaitan dengan Struktur organisasi di KPTSP Kota Kotamobagu sudah cukup baik, tetapi harus ditingkatkan lagi, hal ini ditunjukkan antara lain:
- a. Struktur organisasi yang ada telah menunjukkan hirarkhi yang baik dalam melaksanakan tugas operasional
 - b. Dalam menjalankan tugasnya, terdapat hubungan yang masih perlu diperbaiki antara atasan dan bawahan, terlihat seperti ada jarak, walaupun hal ini lebih kepada persoalan adat budaya, namun dikhawatirkan mengganggu proses pelayanan
 - c. Dalam melaksanakan kegiatan di KPTSP Kota Kotamobagu, Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu sebagai atasan senantiasa memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan sesuai kondisi dan kebutuhan .

3. Berkaitan dengan kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dinilai sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi, hal ini ditandai beberapa hal berikut:
 - a. Tingkat pendidikan aparat sudah baik, karena semuanya pernah mengenyam dunia pendidikan minimal SMU, bahkan 9 orang dari 21 pegawai di KPTSP Kota Kotamobagu adalah Sarjana S1
 - b. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilayani dengan tanggap dan cepat, sehingga masyarakat pemohon ijin umumnya merasa puas, walaupun disatu sisi daya inisiatif dan kreativitas masih agak kurang atau masih terlihat terlalu prosedural, sehingga masih perlu ditingkatkan.
 - c. Pelaksanaan laporan kegiatan secara rutin dilakukan terutama laporan keuangan dan hal terkait lainnya, oleh Kepala KPTSP Kota Kotamobagu kepada Walikota Kotamobagu.
 - d. Untuk mengembangkan keahliannya, semua pegawai khususnya Organik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu selalu mengikuti diklat teknis fungsional, atau belajar /studi banding ke daerah lain yang pelayanan publiknya sudah maju, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai KPTSP Kota Kotamobagu dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Dalam hal sistem pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu masih wajib ditingkatkan lagi, karena sebagai lembaga pelayan masyarakat harus memperhatikan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan, hal ini dikarenakan oleh beberapa hal antara lain:
 - a. Kondisi ruang pelayanan atau ruang tunggu KPTSP Kota Kotamobagu yang diperuntukan bagi konsumen masih sangat kecil dan hanya memuat beberapa tempat duduk, selain itu terkesan kurang rapi dan kenyamanan masyarakat masih belum maksimal diperhatikan.
 - b. Infomasi tentang pelayanan yang diberikan KPTSP Kota Kotamobagu berupa papan informasi atau akses informasi melalui telpon atau kotak pengaduan konsumen belum ada, sehingga sering menimbulkan kesalah

pahaman dengan konsumen terhadap berbagai hal berkaitan dengan pelayanan. Selain itu pihak KPTSP Kota Kotamobagu belum melibatkan pihak media massa secara maksimal dalam sosialisasi, sehingga masyarakat kekurangan informasi.

- c. Dalam pemberian perlindungan terhadap hasil pelayanan, pihak KPTSP Kota Kotamobagu telah menunjukkan komitmen yang tinggi dengan adanya kesanggupan penggantian setiap hasil pelayanan yang mengalami kesalahan cetak, sehingga kepentingan konsumen terjaga.

VI.2. Saran

Adapun hal-hal perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, sebagai bagian dari cara meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, adalah sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan stuktur organisasi yang ada sudah saatnya KPTSP Kota Kotamobagu mengambil alih seluruh pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP dan akta lahir, tidak hanya perijinan seperti yang selama ini berjalan
2. Perlu memaksimalkan informasi pelayanan sehingga mengurangi perbedaan persepsi konsumen dan aparat dalam persoalan menyangkut pelayanan, seperti masalah biaya, waktu, kemudahan, keramahan dan hal terkait lainnya dalam pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu
3. Dengan melihat kemampuan aparat, harus melaksanakan prinsip *'The right man in the right place'* maka dalam pendelegasian tugas dan wewenang serta pemberian kesempatan kepada pegawai untuk memegang tanggung jawab perorangan harus jauh dari pola pendekatan hubungan pribadi, tetapi lebih ditekankan pada objektivitas kualitas keahlian dan kecakapan individu penerima wewenang, dengan demikian dapat terus tercipta dan terbina pegawai yang amanah dan profesional dalam menjalankan fungsi pelayanan secara lebih maksimal.

4. Dengan adanya perkembangan dunia teknologi dan komunikasi saat ini, maka penggunaan sistem komputerisasi *online* serta *website* KPTSP Kota Kotamobagu yang dapat diakses langsung oleh masyarakat harus segera diterapkan, selain akan mempercepat proses pelayanan publik juga agar lebih membuka diri terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan dan gagasan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan pelayanan kepada masyarakat luas.
5. Untuk lebih memaksimalkan dalam pemberian pelayanan publik, pegawai di KPTSP Kota Kotamobagu harus semakin mengembangkan kualitas sumber daya manusia dan demokratisasi, model kepemimpinan harus bergeser dari kekuasaan ke pendekatan keahlian (*from macho to maestro*) dan berjiwa demokratis, dekat dengan bawahan dan menerapkan model birokrasi humanistik yaitu menempatkan manusia pada proporsinya.
6. Berkaitan dengan posisi Kota Kotamobagu sebagai calon Ibu Kota Propinsi Bolmong bersatu, dan sebelumnya juga adalah pusat pemerintahan dan ekonomi di wilayah Bolmong bersatu, maka kedepan keberadaan KPTSP akan sangat strategis serta menjadi barometer dalam memberikan berbagai pelayanan publik, sehingga perlu adanya sebuah penataan yang komprehensif mengenai KPTSP Kota Kotamobagu kedepan sebagai institusi pelayanan publik yang murah, ramah dan bersahabat serta berkualitas tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Admosudirjo, Prajudi. 1992. *Administrasi dan Management Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Adi Isbandi Rukminto. 2008. *Intervensi Komunitas, Pengembangan Masyarakat Sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Pers
- Anderson, James E. 1994. *Public Policy Making*. (Second Edition). USA: Houghton Mifflin Company.
- Arikunto, Suharsimi. 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (edisi Revisi V) Cetakan Keduabelas: Bandung: Rineka Cipta.
- Bernardin, H. John & Joyce E. A.Russel.1993. *Human Resource Management*. Singapore : McGraw Hill Inc
- B.Miles, Matthew dan A. Michael Huberman.1992. *Analisis Data Kualitatif*. (Tjejep Rohendi Rohidi ,Terj). Jakarta: Universitas Indonesia
- Creswell, John W. (2002). *Desain penelitian; pendekatan kualitatif dan kuantitatif (Angkatan III & IV KIK-UI, & Nur Khabibah, Penerjemah)*. Jakarta: KIK Press.
- Darwin Muhadjir dkk, 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (terjemahan/ Penyunting), Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Akhmad, Dede. (2008). *Pemekaran Daerah Kecamatan: Perspektif Teoritis*, Subang: JIA FIA-Edisi 1/8 UNSUB
- Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. (Edisi Revisi, cetakan kelima). Jakarta: PT.Raja Grafindo Perkasa.
- Dunn,William. N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: FISIP UGM.
- Eaton,J.W. 1986. *Pembangunan Lembaga dan Pembangunan Nasional: Dari Konsep Ke Aplikasi*, Jakarta: UI-Press

- Effendi, Sofian. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Modul Kuliah Magister Administrasi Publik UGM.
- Luthans, Fred. 1995. *Organizational Behaviour*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Friedlander, Walter A. (A Concepts and Methods of Social Work, 1980 : 4)
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep, Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Handayani, Soewarno. 1991. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta : CV. Haji Mas Agung.
- Harold D. Laswell & Daniel Lerner. 1951. *The Policy Science : Recent Development in Scope and Methods*. California: Palo Alto
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi* Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Korten, David C. 2001. *Menuju Abad Ke-21: Tindakan Sukarela Dan Agenda Global*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Manulang; M L. 1988. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moerdiono. 1992. *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan : Beberapa Pemikiran Pemecahan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Moleong, Lexy. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 1985. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.
- Nihin DJ, H. 1999. "Paradigma Baru Pemerintahan Daerah Menyongsong Milenium ketiga", (Cet-1). Jakarta: PT Mardimulyo.
- Nihin, H.A.Dj. 2000. *Berbagai Keadaan dan Penyikapannya*. Jakarta: Khadik.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler. 1996. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Addison-Wesley.
- Pamudji, 1985. *Pembinaan Perkotaan di Indonesia: Tinjauan dari Aspek Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Pawitra, Teddy. 1993. *Manajemen di Indonesia : Beberapa Isu Kontemporer*. Jakarta: FE-UI.

- Putra, Fadilah. 2005. *Kebijakan Tidak Untuk Publik*. Yogyakarta: Resist Book
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan – Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto. 2001. *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada,
- Rivai, Veithzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Edisi Kedua). Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Santoso, A. 1988. *Pelaksanaan Kebijakan Publik Kasus Bima dan KUD, Dalam Masa Depan Kehidupan Politik Di Indonesia*, Editor Alfian dan Nazarudin Syamsuddin. Jakarta: Rajawali.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.
- Sugiyono. 1997. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjarwo. 2001. *Teknik Wawancara dan proses data untuk Tujuan Penelitian*. Jakarta: Gramedia
- Suharto, Edi. 2006. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT. Refika Aditama.
2008. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*. (Cetakan Kedua) Edisi Revisi. Bandung: ALFABETA.
- Sukoco, Dwi Heru. 1991. *Profesi Peksos dan Proses Pertolongannya*. Bandung: STKS Press
- Sumodiningrat. 1999. *Pemberdayaan Masyarakat dan JPS*. Jakarta: Gramedia.
- Suprayogo, I. & Tobrani. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial Agama*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tayibnapi, Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibawa, Samodra. 1994. *Kebijakan Publik, Proses dan Analisis*. Jakarta: Intermedia
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Yunus, Hadi Sabari. 1991. *Konsepsi Wilayah dan Prinsip-prinsip Pewilayahan*. Yogyakarta: PT.Hardana.

Zeithaml, Valerie A, (et.al). 1990. *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. A Division of Macmillan Inc. New York: The Free Press.

Sumber Lain:

Fauzi, Gamawan. (2009, 13 Nopember). Moratorium Pemekaran Daerah. *Harian Indonesia Baru*.

H, Soedarsono. 2001. *Ekonomi Politik Kebijakan Otonomi Daerah*. (3 Nopember). dalam Berita IPTEK

Syahreza, Faisal. (2009, 7 Nopember). Pemekaran Daerah Dan Masalahnya. *Harian Pikiran Rakyat*

Pemekaran Daerah Di Hentikan. (2010, 30 April), h.1.Rakyat Merdeka

Inpres No.1 Tahun 1995, *Tentang Pelayanan Publik*

Tantangan Berat Dalam Kehidupan Bangsa Kita. Volume VIII No.2 Agustus Tahun 2008. Jakarta: Jurnal Otonomi, 2008.

Pemekaran Daerah, (2001, Vol.1). Jurnal otonomi

Kota Kotamobagu Dalam Angka Tahun 2010

Lembaga Administrasi Negara, Tahun1998

PP No.78 Tahun 2001. *Tentang Persyaratan Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Daerah*.

SK MENPAN No.81 Tahun 1993. *Tentang Tugas dan Fungsi Aparatur Negara*

SK.Walikota Kotamobagu No.58 Tahun 2009. *Tentang Pembentukan KPTSP Kota Kotamobagu*

Sulawesi Utara Dalam Angka Tahun 2010

Utomo, Warsito. 1997. *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. dalam Journal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. volume 1.

UU.No.12 Tahun 2007. *Tentang Pembentukan Kota Kotamobagu*

UU.No.25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*

UU.No.32 Tahun 2004. *Tentang Pemerintahan Daerah*

LAMPIRAN II

Ringkasan Transkrip Hasil Wawancara

Personal File	Transcript File
<p>Walikota Kota Kotamobagu (kode:WKK)</p>	<p>Berkaitan dengan waktu penyelesaian permohonan iji di KPTSP Kota Kotamobagu, saya selalu tekankan...”pemerintah itu adalah pelayan bagi masyarakat, tentunya harapannya segala urusan di KPTSP kalau bisak selalu cepat, tepat dan murah, namun sebagai daerah yang baru pasti ada hal-hal yang menyebabkan keterlambatan, tetapi saya sudah tegaskan ke pegawai di KPTSP agar terus berbenah, apalagi Insya Allah kedepan sudah selesai dibangun kantor terpadu yang cukup representatif atau khusus KPTSP bisak berkantor di salah satu gedung di dua jalur di pusat bekas pusat Pemda Bolmong Induk yang nanti akan pindah ke Ibu Kota yang baru Lolak akhir tahun ini, sehingga saya optimis kedepan KPTSP pasti akan lebih baik.</p> <p>Kalau persoalan kenyamanan di KPTSP, Kami menyadari bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam melayani masyarakat masih belum sempurna, tetapi Insya Allah kedepan akan ada kantor baru dengan fasilitas yang sesuai kebutuhan masyarakat, semuanya akan ditata sesuai standar pelayanan publik yang maksimal sesuai kebutuhan dan kemampuan kita.</p>
<p>Kepala KPTSP Kota Kotamobagu (kode: KKPTSPKK)</p>	<p>Kalau persoalan waktu, kami di KPTSP ini sangat memahami pelayanan yang belum maksimal ditengah masyarakat Kota Kotamobagu, ini persoalan klasik tetapi kami akan berusaha melayani masyarakat sebaik-baiknya semampu kami. Untuk itu, kami mohon pengertian dari masyarakat bahwa dalam setiap urusan pelayanan telah ditetapkan standard waktu dalam penyelesaiannya walaupun sebenarnya belum telat karena ada batasan waktu, dan persoalan biasanya karena kelengkapan berkas atau karena hal teknis lainnya, jadi intinya kami selalu memberikan pelayanan dengan mengambil sivil JK, lebih cepat lebih baik. (Kepala KPTSP KK, 24 Januari 2011).</p> <p>Soal kecepatan, memang, disini kita sudah waktunya memberi pelayanan dengan lebih cepat karena Kotamobagu adalah wilayah Kota, selain sudah ada sistem komputerisasi. Hal ini tentu akan semakin mempercepat waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tapi karena kantor ini baru, serta petugas yang terbatas disamping jumlah Komputernya juga masih terbatas, namun demikian selama ini kita selalu menyelesaikan permohonan ijin jauh diatas standar waktu maksimal, contohnya SIUP yang waktunya 3 hari sekarang bisak dalam hitungan menit selesai, begitu juga permohonan ijin lainnya.</p>

Universitas Indonesia

	<p>Kalau mengenai persoalan kesalahan dalam pelayanan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat”, dan ini adalah komitmen pemerintah daerah setelah KPTSP ini berdiri, dan buat kami masyarakat puas kami senang, dan inilah yang selalu ditekankan oleh pak Walikota kepada jajaran kami di KPTSP ini.</p> <p>Dengan kondisi Kotamobagu saat ini, dan apabila melihat keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di daerah-daerah lain seperti waktu kami kunjungan ke Kabupaten Bandung ,kami juga berharap kedepan semua kegiatan sudah serba IT, begitu juga semua jenis pelayanan publik yang berhubungan dengan pemerintahan bisak disatukan disini, seperti pembuatan akta lahir dan KTP. Jadi semua kegiatan pelayanan terpusat di satu tempat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP). Ini tentu akan lebih efisien dan efektif, serta yang namanya pelayanan publik benar-benar terpusat disini.</p> <p>Kalau berkenaan dengan pelayanan yang cepat, sebagai pelayan masyarakat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak saya masih dapat mentolerir bila ada bawahan saya yang ngobrol, main HP atau main game di waktu jam dinas, asalkan pada waktu itu tidak ada masyarakat yang mengajukan pelayanan, atau memang tidak ada pekerjaan kantor yang harus diselesaikan, tetapi umumnya saya perhatikan sudah baik selama ini.</p> <p>Pertanggungjawaban selalu disusun dan dilaporkan secara rutin, Kami yang bertugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu bertanggungjawab langsung ke pak Walikota. Setiap hari pemasukan dari hasil pelayanan publik disetor ke Kantor Kas Daerah Kota melalui rekening Bank di Kotamobagu dan laporannya setiap bulan sekali dilaporkan ke Walikota, atau jika memang dianggap perlu atau dipanggil beliau.</p> <p>Berkaitan dengan waktu, kami merasa persoalan penyelesaian waktu perijinan di KPTSP sudah sangat cepat, bahkan jam istirahat siang saja karyawan di KPTSP tetap melayani jika ada yang datang seperti halnya Bank, bahkan dihari libur saja jika ada yang sangat mendesak untuk kami selesaikan maka biasanya karyawan masuk untuk menyelesaikan itu, jadi kalau ada yang bilang telat itu lebih disebabkan karena mereka ingin datang langsung selesai saat itu juga.</p>
--	---

	<p>Kalau ada yang dipercepat itu betul, memang ada beberapa kasus yang pengurusan ijinnya dipercepat, contohnya perusahaan itu harus mendaftar proyek tender di PU Bolmong Timur sementara waktu pendaftaran hanya tinggal satu hari, sementara dokumen ada yang belum lengkap, maka itu segera saya suruh staf selesaikan sekalipun hari libur, sehingga kepentingan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih maksimal, karena intinya di KPTSP ini adalah pelayanan terbaik bagi masyarakat.</p> <p>Memang masalah ini sebetulnya sudah biasa dan umumnya pengusaha juga sudah tau, kalau penambahan biaya kepada konsumen memang kami akui ada, jika itu kemudian dalam proses pengurusan ijin harus memerlukan pengecekan langsung ditempat, atau prosesnya tidak biasa, seperti ketika kami sudah proses ternyata ada protes dari lingkungan, seperti kasus penambahan tinggi tower alat telekomunikasi, tapi itupun tidak ada paksaan, jika yang bersangkutan ingin memberi yang diterima petugas kalau tidak kami pun tidak memaksa karena itu menyangkut hak dan kewajiban, tetapi umumnya selama ini itu tidak ada masalah.</p> <p>Di KPTSP ini sebenarnya sudah cepat dalam melaksanakan tugas pelayanan walaupun personil yang ada masih harus ditambah untuk pelayanan yang lebih maksimal kedepan. Dari sisi personil, memang idealnya di KPTSP ini membutuhkan 30-40 pegawai, hal ini dikarenakan beban kerja yang makin besar di KPTSP Kota Kotamobagu, agar pelayanan tetap terpelihara dengan baik bahkan lebih baik lagi, karena saat ini pegawai organik saja hanya 8 orang dari 21 yang ada saat ini, dan itu masih kurang</p> <p>Terhadap penyelesaian sebuah perijinan, memang ada kasus tertentu yang terkesan lamban penyelesaian ijin karena harus koordinasi dengan banyak pihak, seperti saat ini ada permohonan ijin explorasi biji besi, nah kalau yang begini harus ada koordinasi dengan dinas pertambangan dan energi, lingkungan hidup, bagian diperindag dan bagian terkait lainnya, disini harus ada pengecekan lokasi, ada rapat koordinasi terlebih dahulu kemudian keluar ijin, tapi itupun tetap kita targetkan selesai maksimal 14 hari atau 2 minggu sesuai ketentuan maksimal penyelesaian perijinan Galian C di KPTSP Kota Kotamobagu.</p> <p>Berkaitan dengan kerjasama di jajaran KPTSP, kalau hubungan dengan seluruh staf tidak ada masalah selama ini, semuanya berjalan dengan baik, memang sebagai orang Mongondow torang ini terbiasa sungkan kalau berbicara dengan atasan, atau yang lebih tua, itu lebih kepada perasaan saja, sehingga Alhamdulillah hingga saat ini semuanya berjalan baik apakah itu koordinasi dalam tugas maupun hubungan personil di KPTSP Kota Kotamobagu.</p>
--	--

	<p>Memang selama ini di KPTSP ini kalau soal kemampuan bekerja rata-rata sudah baik, termasuk petugas honorer yang kesehariannya bertugas diloket. Kalau dari segi kemampuan memang petugas loket tersebut sudah cukup baik dalam bekerja, dan nanti kalau ada penerimaan PNS nanti apabila diterima yang bersangkutan akan diberikan pekerjaan yang lebih tepat sesuai mekanisme yang ada.</p> <p>Kalau mengukur tingkat kemampuan atau reward and punishment di KPTSP, semua pegawai yang bertugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu selalu saya evaluasi secara periodik sesuai mekanisme yang ada, begitu juga laporan keuangan dan hal terkait lainnya selalu dilaporkan langsung ke pak Walikota, sehingga apapun yang menyangkut KPTSP selalu berjalan sesuai rel dan aturan yang jelas dan diketahui pimpinan.</p> <p>Kalau menyangkut kenyamanan di KPTSP ini, kedepan setelah ada kantor yang cukup representatif, tentu semua aspek pelayanan dan kenyamanan akan kami tata dengan lebih baik, terutama menyangkut informasi kepada publik melalui papan informasi, apakah itu waktu, biaya dan prosedur, juga hal terkait informasi dan kenyamanan lainnya seperti AC, ruang tunggu dan lahan parkir, dengan demikian diharapkan kenyamanan dan hal terkait dengan pelayanan akan semakin baik.</p>
<p>Kasie Perjinan & Non Perjinan (kode: KP&NP KPTSP KK)</p>	<p>Kalau masalah muncul, seperti masalah administrasi sementara tetap memaksa, maka di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini, untuk pemohon yang persyaratannya kurang tetapi butuh cepat, biasanya disuruh menghadap atasan langsung, karena biasanya atasan sudah punya cara tersendiri menyelesaikan dan menjelaskan hal itu</p> <p>Kalau berkaitan dengan pertanggungjawaban keatasan, Sebagai pegawai apabila ada pekerjaan yang tidak pas, maka harus minta petunjuk atasan soalnya sebagai bawahan harus loyal. Loyalitas itu wajar-wajar saja, supaya setiap tindakan yang kita ambil itu benar. Jadi, kebijakan tetap ada di tangan atasan kita yang bawahan harus selalu bekerja sesuai petunjuk dan perintah atasan.</p> <p>Berkaitan dengan pemberian pelayanan, di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat”, dan ini adalah komitmen pemerintah daerah setelah KPTSP ini berdiri, dan buat kami masyarakat puas kami senang.</p> <p>Di KPTSP ini kami selalu mengutamakan pelayanan yang berkualitas dan handal, tarif yang wajar dan pelayanan yang bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik dan tidak membebani masyarakat, itulah komitmen kami di KPTSP</p>

	<p>Kalau persoalan waktu penyelesaian permohonan, di KPTSP ini persoalan penyelesaian dokumen perijinan termasuk super cepat, jika sesuai batas waktu maksimal 3 hari atau 1 minggu, kami bisak selesaikan dalam hitungan jam bahkan kurang dari itu jika dokumennya lengkap, jadi kalau ada yang mengeluh persoalan waktu penyelesaian dokumen terlambat itu lebih karena mereka selalu menginginkan datang hari itu dan harus selesai saat itu juga, padahal terkadang masih harus ada yang dilengkapi, atau kebetulan datang sudah sore, namun selama saya di KPTSP ini belum ada perijinan yang selesai lebih dari batas waktu maksimal ketentuan di KPTSP Kota Kotamobagu.</p> <p>Dalam memberikan pelayanan kami selalu sesuai prosedur dan tidak ada yang diutamakan, jadi sebenarnya bukan karena kenal dengan pejabat di dalam sehingga kami seperti memberikan kemudahan kepada orang tertentu dalam mengurus perijinan, hal itu terjadi karena memang kebetulan saja banyak pengusaha yang kenal dekat dengan pimpinan dan terkadang ada yang minta ketemu langsung, tapi itu tidak membuat mereka di utamakan, kecuali kasus tertentu dimana ada yang harus ikut tender, atau memang sudah tidak bisak ditunda karena menyangkut kelengkapan yang harus ada, dan kalau yang begitu siapa saja, kenal atau tidak tetap kami layani secepat mungkin sehingga masyarakat tidak ada kemudahan dengan keberadaan KPTSP ini.</p> <p>Kita sudah pasti memberikan perlindungan terhadap setiap kesalahan dalam pelayanan, namun sebenarnya tingkat kesalahan dalam pengurusan ijin di KPTSP sangat jarang terjadi dan itupun umumnya terjadi kalau memang dari pelanggan yang salah menuliskan hurup di formulir atau memang ada yang kurang jelas, sementara yang urus sudah meninggalkan berkas, sehingga aparat ada yang tinggal menebak kalimat yang dimaksud, namun ini kasusnya hanya sangat sedikit mungkin selama ini baru dua atau tiga kali kejadian, dan itupun ketika mereka komplain maka kami langsung ganti tanpa dipungut biaya lagi</p> <p>Kalau masalah biaya, di KPTSP tidak pernah kami meminta tambahan biaya melebihi ketentuan, walaupun ada juga yang protes jika kami sudah tentukan nilai yang dibayar, umumnya ada yang menganggap bahwa semua ijin biayanya sama saja padahal setiap ijin berbeda biayanya, sehingga kalau ada penambahan biaya lebih karena memang aturanya begitu, seperti harus ada pengecekan langsung atau ada masalah lainnya diluar prosedur normal</p> <p>Dalam setiap pengurusan ijin yang sama dengan skala yang sama saja tidak menjamin biayanya sama, contohnya sama-sama memperpanjang ijin reklame, namun yang satu ada komplain dari masyarakat karena dianggap mengganggu, maka kami perlu pengecekan lapangan, nah yang begini saja sudah pasti beda biayanya, jadi harus dipahami oleh pelanggan.</p>
--	--

	<p>Sudah pasti berbeda biayanya kalau tidak diurus langsung, karena kalau lewat perantara sudah pasti mereka minta imbalan jasa dan itu lumrah, soalnya disini ada juga yang suka urus ijin lewat calo atau perantara, tetapi selama itu lengkap berkasnya kami tetap urus, tetapi mengenai biaya yang bayar lebih itu bukan urusan kami, karena yang kami pungut hanya biaya yang resmi</p> <p>Kalau hubungan atasan dan bawahan atau sesama staf di KPTSP ini, sebetulnya tidak ada jarak, komunikasi semuanya berjalan dengan normal, hanya saja karena kantor kita ini sering dikunjungi orang sehingga interaksi antara atasan dan bawahan terkesan selalu formal, apalagi waktu kerja seharian terkadang padat</p>
<p>Pengamat Sosial Kemasyarakatan Kota Kotamobagu (kode:AS Pengamat Sosmas KK)</p>	<p>Kalau persoalan kecepatan, sebetulnya dengan kemajuan dunia teknologi saat ini semuanya sudah serba cepat, karena sudah komputerisasi, disamping itu Kotamobagu adalah wilayah Perkotaan, namun kenyataannya masih belum dimaksimalkan penggunaan itu disamping jumlahnya yang terbatas, sehingga ada pekerjaan dilakukan juga secara manual</p> <p>Kalau kerjasama petugas di KPTSP Kota Kotamobagu, secara kasat mata terbilang sudah cukup baik, apakah itu sesama petugas ataupun atasan dan bawahan, tinggal pemahaman saja yang perlu ditingkatkan dalam memandang sebuah persoalan, namun ini sudah lebih baik dibanding pelayanan sebelum Kotamobagu definitif, tapi seiring perjalanan waktu saya rasa bisak makin baik</p> <p>Kalau persoalan Ini lebih kepada persoalan mental aparat birokrasi yang bersangkutan, dimana budaya birokrasi yang cenderung kaku menyebabkan terkadang pemberian reward and punishment kurang berjalan sehingga pegawai cenderung pasif dalam menghadapi pekerjaannya sehari-hari</p>
<p>Ketua GAPENSI Kota Kotamobagu (kode: LM Ketua Gapensi KK)</p>	<p>Dalam penerbitan ijin di KPTSP KK, ada kasus, ada penulisan nama, tempat dan nama perusahaan atau alamat yang salah, harusnya ini tidak perlu terjadi kalau ada ketelitian aparat, soalnya ini adalah pekerjaan mereka hari-hari.</p> <p>Kalau kecepatan saya akui cepat, hanya saja memang terkadang ada saja yang salah cetak, walaupun hanya satu hurup tetapi itu kan pengaruh kalau menyangkut nama orang atau nama perusahaan, seperti waktu nama CV saya Bukit Ilongkow tertulis Bucit Ilongkow, ini persoalan kecil tapi harus diperhatikan, walaupun KPTSP siap mengganti lagi tapi saya pikir tidak usah selama itu tidak ada masalah, nanti urus tahun depan minta diperbaiki lagi.</p>
<p>Petugas KPTSP Kota Kotamobagu (kode:BP)</p>	<p>Kami selalu menolak pemohon ijin yang persyaratan kurang lengkap, ini kami lakukan supaya semuanya tertib dan lancar, apalagi KPTSP ini adalah jawaban dari pemerintah daerah untuk memperlancar soal perijinan secara lebih baik, dan Alhamdulillah selama ini walau ada yang keberatan, asalkan dijelaskan secara baik-baik apa kekurangannya mereka bisak memahami</p>

	<p>Sebetulnya jika dari awal sudah lengkap berkas tidak ada masalah, karena dengan kelengkapan administrasi sebenarnya akan sangat membantu dalam mempermudah pengajuan permohonan, tidak usah bingung, toh...di formulir permohonan sudah tertera kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi</p> <p>Sebenarnya disini tidak ada yang berani mengingatkan pimpinan, sebab dianggap tidak sopan dan memang tidak enak juga, tapi kalau itu menyangkut sesuatu yang penting ya kami tetap sampaikan, dan biasanya pimpinan malah berterima kasih.</p> <p>Kerja saya disini hanya sebagai pelaksana. Jadi, ya tidak punya wewenang apa-apa, semua keputusan diserahkan ke atasan. Beliau kan yang paling tahu “aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya tidak disalahkan, misalnya kalau ada apa-apa. Soalnya kalau dipecahkan sendiri, nanti dikiranya bagaimana lagi</p> <p>Kalau persoalan perbedaan biaya pada jenis ijin yang sama, itu karena skala usahanya berbeda, atau ada yang harus perlu pengecekan lapangan, jadi memang sangat tergantung kondisi saat datang urus ijin, jadi biaya tambahan bukan kami ada-adakan tapi itu sesuai ketentuan yang ada di KPTSP Kota Kotamobagu.</p> <p>Saya pernah lihat dan dengar ada yang menitipkan berkas lewat petugas KPTSP karena mungkin kesibukan mereka, dan biasanya setelah selesai mereka secara ikhlas memberikan jasa imbalan, dan saya rasa selama itu tidak merugikan konsumen, serta sesuai aturan maka boleh-boleh saja</p>
<p>Petugas KPTSP Kota Kotamobagu (kode:SS)</p>	<p>Dalam beberapa kasus ada yang harus didahulukan, soalnya katanya ini punya si A, dia orangnya dekat dekat pak ini, harus mengejar waktu, dan sebagainya. yah sobagitu samua noh ini sobiasa kwa, cuma kalau ada juga pemohon lain yang minta dipercepat karena sudah mendesak biasanya, maka kenal atau tidak tetap pimpinan minta diurus</p> <p>Persoalan keterlambatan bisak jadi karena berkas yang masuk nanti sudah terkumpul beberapa buah baru dibawa ke bagian teknis untuk diproses. Sedangkan kalau baru satu, nunggu dulu yang urus besoknya baru diproses</p> <p>Pimpinan disini kesanya belum terlalu tanggap kepada stafnya. Contoh; pegawai yang malas dan rajin sama saja...jadi kalau mau berprestasi itu biasa saja</p> <p>Kita sebetulnya Sarjana tapi pekerjaanya cuma <i>bagini-bagini</i>, sebetulnya belum puas karena keahlian dan kemampuan saya belum dimanfaatkan secara maksimal</p>

<p>Petugas KPTSP Kota Kotamobagu (kode:CT)</p>	<p>Dalam permohonan ijin apapun setiap permohonan harus dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan harus diisi dengan benar. Kami selalu menolak permohonan apabila persyaratan yang diajukan masih kurang lengkap</p> <p>Memang sobagitu stau, kalau kenal dekat dengan pejabat didalam pasti ada urusan yang di permudah dan cepat, ini sudah biasa, cuma kalau mengenai ijin yang waktunya mendesak, kenal atau tidak tetap diurus bahkan terkadang hari libur.</p> <p>Kalau hubungan antara atasan bawahan selama ini baik, hanya saja selama ini dianggap kurang etis kalau bawahan mengritik atasan, kalau atasan perlu diingatkan ya kami coba ingatkan, tapi dengan cara yang santun, tapi terkadang juga belum ditanggapi, tapi itu sebatas masalah yang biasa saja seperti ada surat yang harus beliau tanda tangani secepatnya.</p> <p>Memang banyak juga yang datang inginya langsung dilayani dan diberikan kemudahan walaupun berkasnya belum lengkap, mereka bilang kami ini pribumi jangan dipersulit, kalau cuma kurang-kurang sedikit terima saja dan berbagai alasan lainnya, padahal itu tidak boleh sesuai aturan, soalnya kalau ada apa-apa dibelakang hari nanti kami yang disalahkan</p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode:SHM)</p>	<p>Kalau berkaitan dengan waktu, di kantor ini kita lia persoalan waktu dalam penyelesaian masalah ijin masih ada yang telat, padahal setau kita waktu batanya awal kase masuk berkas, katanya bisak ditunggu, napa kita punya sotiga hari baru selesai, tapi ini masih lebeh baik dibanding dulu sebelum pemekaran yang masih kesana-kemari dalam mengurus ijin cuma bikin abis waktu <i>deng doi</i>.</p> <p>Persoalan petugas di KPTSP ini umumnya sudah baik, walaupun demikian Sikap petugas disini masih ada yang seperti seperti bos, katanya mereka itu pelayan masyarakat, tapi kenyataanya terbalik, masyarakat yang mengikuti kemauan petugas kalau mau urusannya lancar, ini sebenarnya tidak boleh terjadi kalau dorang paham dorang itu pelayan masyarakat.</p> <p>Kalau ditanya mengenai kenyamanan di KPTSP, kita rasa harus dibenahi, coba perhatikan dibelakang loket, meja para petugas kurang rapi, diatas meja kertas berserakan, bahkan ada yang sudah dilantai, kabel listrik juga tidak rapi, kelihatan berantakan, memang ini kantor harus ditata lagi, talalu kacili.</p> <p>Kelengkapan adminstrasi itu penting, tapi maksudnya kalau tinggal kurang <i>sadiki-sadiki</i> itu kelengkapan dokumen <i>terima jo, kon torang ini juga ada urusan laeng</i>, kan torang juga tidak akan menjerumuskan petugas disini, apalagi <i>sobantu patorang</i>.</p>

<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode:SM)</p>	<p>Persoalan waktu harus diperhatikan, kita sudah dua kali kamari disini dalam dua hari ini, jawaban petugas disini selalu saja ada, dorang bilang belum ada ketua, belum ditanda tangan dan berbagai alasan lainnya, untung <i>cuma disini itu tanpa datang motanya akang, noh kalu dulu lebeh soe leh keadaanya.</i></p> <p>Kalau persoalan kenyamanan, jujur harus saya katakan kantor pelayanan ini kurang nyaman, selain sempit, tempat ruang tunggu seadanya dan AC kurang dingin, sehingga terasa panas, coba kalau yang datang sekaligus lebih dari 10 orang, pasti yang <i>laeng sobadiri</i> diluar.</p> <p>Kalau masalah cepat dalam pelayanan, torang datang kamari disini inginya langsung bisak kami tunggu dokumen yang diurus, soalnya katanya sudah <i>online</i>, satu pintu dan terpadu, jadi kalau kami datang dan masih disuruh nunggu sampe besok kami anggap itu terlambat, jadi sebetulnya kita lia tergantung kesigapan aparat.</p> <p>Kalau memang ada informasi mengenai batasan waktu maksimal penyelesaian kami juga maklum, tapi kalau memang bisak selesai lebih cepat kenapa tidak, kan lebih cepat lebih baik seperti ungkapan JK, karena torang ini banyak hal yang dirus juga.</p> <p>Perbedaan biaya juga ada, waktu teman saya datang urus SIUP katanya cuma bayar Rp.50.000, tapi ketika saya datang urus SIUP saya oleh petugas diberikan catatan pembayaran Rp. 100.000, padahal usaha saya dengan teman sama, ketika saya pertanyakan petugas bilang tetap bagitu, jadi ya kita biarkan saja, soalnya nyandak enak juga berdebat deng dorang.</p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode: RS)</p>	<p>Kalau soal pelayanan saya merasa puas dengan cara kerja petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, begitu saya datang ke loket...langsung ada petugas yang menanyakan, ada yang bisa dibantu? beda deng baurus dulu kita sodatang petugasnya saja belum ada ditempat .</p> <p>Dalam mengurus ijin yang sama biayanya mestinya sama, namanya SIUP yang diurus biayanya harus sama dong, masak tiap orang berbeda, kan sudah ada ketentuannya.</p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode:RP)</p>	<p>Kita juga paham persoalan administrasi, cuma seharusnya tidak bolak-balik bagini kwa kalau depe aturan jelas, kita datang katanya harus ada surat keterangan ini, itu, kelengkapan ini, itu, katanya pelayanan satu pintu dan terpadu ternyata <i>amper-amper samajo deng dulu kalu begitu.</i></p> <p>Kalau para petugas disini sepertinya tingkat kreativitasnya masih biasa-biasa saja, kalau ada yang tidak mengerti atau masih bingung...saya disuruh tunggu dulu, mungkin bertanya dulu ke bosnya, namun kalau ditanya bedanya deng dulu ya sopasti beda, dulu kalau dorang bingung di suruh bawa lagi itu berkas keesokan harinya sehingga makin lama dan membingungkan.</p>

<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode: WM)</p>	<p>Persoalan waktu jelas ada, kita baurus ini surat ijin usaha jasa dan konstruksi pelama sekali mungkin so ada lebeh satu minggu stau baru selesai hari ini, padahal dorang bilang paling lama satu minggu, <i>nyandak bedah jauh deng dulu kalu</i> bagitu sewaktu belum ada KPTSP.</p> <p>Saya kesini mau urus ijin yang sudah habis masa berlakunya, kalau ditanya tentang hal yang berkaitan dengan petugasnya...saya tidak tahu”, yang jelas di kantor pelayanan ini sudah ada kemajuan dibanding waktu masih di Bolmong Induk dulu, terutama waktu, tempat dan biaya yang harus dibayar.</p> <p>Ketika saya datang, petugas langsung berdiri dan menanyakan keperluan saya, padahal dari luar saya lihat hanya ngobrol dan main SMS, ternyata memang mereka sudah terlatih cekatan ketika melihat ada masyarakat yang datang, tapi kalu dulu masih deng Induk, pernah kita datang dorang bilang esokjo, padahal mereka <i>cuma asik bakusedu</i></p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode: MM)</p>	<p>Memang soal waktu penyelesaian ijin, namanya peyananan satu pintu ternyata banyak pintu juga yang harus motunggu akang stau, waktunya juga masih terasa lama dan kalau nyanda sering dicek suka talewat, tapi dibanding dulu solebeh bagus sekarang.</p> <p>Memang benar disini di KPTSP dalam pengurusan ijin yang sama biayanya suka berbeda, seperti saat saya urus ijin HO beberapa waktu yang lalu, katanya ada pengecekan lapangan, pokonya asal cepat dan beres selama itu masih wajar ya kita tidak keberatan</p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode: EB)</p>	<p>Karyawan disini baik-baik semua, mereka kelihatan kompak...tapi tidak tahu ya yang sebenarnya, kalau ditanya apakah sudah baik, kita harus jujur sampaikan sudah baik, karena dulu belum ada model pelayanan bagini di Kotamobagu ini.</p> <p>Saya melihat ketika terbit ijin di perusahaan saya, sebetulnya ada juga kesalahan, seperti nama CV kan harusnya ditulis hurup besar beserta nama perusahaan, tetapi ditulis pake hurup kecil, begitu juga tanggal terbit ditulis saat saya memasukan padahal seharusnya ditulis saat selesai permohonan dibuat</p> <p>Kalau soal waktu penyelesaian, kami inginkan kalau bisak selesai satu jam kenapa harus satu hari, jadi walaupun ada ketentuan bisak sampai beberapa hari itu sudah sangat telat, kan kita ini banyak juga yang diurus jadi harusnya petugas disini yang pro aktif supaya waktu benar-benar bermanfaat secara maksimal.</p> <p>Perbedaan biaya pernah saya alami, ketika saya urus ijin reklame dua bulan lalu, biayanya kita tanya Rp. 250.000, dan langsung saya bayar, tetapi ketika saya buat ijin yang sama sekarang mereka tambah biaya jadi Rp. 350.000,-, katanya ada biaya pemeriksaan lapangan dan lainnya...saya sebetulnya kurang setuju, cuma karena kwatir telat urus ijinya ya saya bayar saja supaya semuanya cepat.</p>

LAMPIRAN I

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dalam penelitian ini tidak bersifat baku, namun pada pertanyaan-pertanyaan tertentu dalam penelitian akan dikembangkan lebih jauh, terutama terhadap hal-hal yang dianggap menarik dan berhubungan erat dengan penelitian yang harus didalami.

Adapun berbagai pertanyaan yang dijadikan pedoman wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pedoman Wawancara:

1. Dengan dimekarkanya Kotamobagu menjadi daerah definitif, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, didirikanlah KPTSP, dengan adanya KPTSP yang baik, maka masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mencapai kesejahteraanya. Sebagai alat ukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari beberapa pertanyaan berikut (Walikota Kotamobagu, Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu beserta jajarannya yang terkait, Pengamat sosial kemasyarakatan dan masyarakat pengguna jasa pelayanan):
 - a. Bagaimanakah soal ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses ?
 - b. Bagaimanakah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi ?
 - c. Bagaimanakah akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan?
 - d. Bagaimanakah besarnya biaya pelayanan yang dikenakan ?
2. Dalam pelaksanaanya, Faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kualitas pelayanan publik di KPTSP Kota Kotamobagu adalah seperti berikut ini;
 - a. Struktur organisasi akan diukur dari beberapa faktor, yang dikembangkan lewat pertanyaan sebagai berikut (Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu beserta jajarannya yang terkait);

Universitas Indonesia

1. Bagaimanakah tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi ?
 2. Bagaimanakah kejelasan pembagian pelaksanaan tugas personil ?
 3. Bagaimanakah tingkat hubungan antara atasan dan bawahan ?
- b. Kemampuan aparat akan diukur dari beberapa faktor yang dikembangkan lewat pertanyaan sebagai berikut (Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu beserta jajarannya yang terkait);
1. Bagaimanakah kondisi tingkat pendidikan aparat di KPTSP Kota Kotamobagu ?
 2. Sejauh manakah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal di KPTSP Kota Kotamobagu ?
 3. Sejauh manakah kemampuan melakukan kerja sama petugas di KPTSP Kota Kotamobagu ?
 4. Bagaimanakah kecepatan dalam melaksanakan tugas ?
 5. Bagaimanakah tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik ?
 6. Bagaimanakah tingkat kemampuan aparat di KPTSP Kota Kotamobagu dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan ?
 7. Sejauh manakah tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya di KPTSP Kota Kotamobagu ?
- c. Sistem pelayanan akan diukur dari beberapa faktor yang dikembangkan lewat pertanyaan sebagai berikut (Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu beserta jajarannya yang terkait, Pengamat sosial kemasyarakatan dan masyarakat pengguna jasa pelayanan):
1. Bagaimanakah kenyamanan yang dirasakan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan?
 2. Bagaimanakah kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan di KPTSP Kota Kotamobagu?
 3. Bagaimanakah perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan di KPTSP Kota Kotamobagu ?

LAMPIRAN II

Ringkasan Transkrip Hasil Wawancara

Personal File	Transcript File
<p>Walikota Kota Kotamobagu (kode:WKK)</p>	<p>Berkaitan dengan waktu penyelesaian permohonan iji di KPTSP Kota Kotamobagu, saya selalu tekankan...”pemerintah itu adalah pelayan bagi masyarakat, tentunya harapannya segala urusan di KPTSP kalau bisak selalu cepat, tepat dan murah, namun sebagai daerah yang baru pasti ada hal-hal yang menyebabkan keterlambatan, tetapi saya sudah tegaskan ke pegawai di KPTSP agar terus berbenah, apalagi Insya Allah kedepan sudah selesai dibangun kantor terpadu yang cukup representatif atau khusus KPTSP bisak berkantor di salah satu gedung di dua jalur di pusat bekas pusat Pemda Bolmong Induk yang nanti akan pindah ke Ibu Kota yang baru Lolak akhir tahun ini, sehingga saya optimis kedepan KPTSP pasti akan lebih baik.</p> <p>Kalau persoalan kenyamanan di KPTSP, Kami menyadari bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu dalam melayani masyarakat masih belum sempurna, tetapi Insya Allah kedepan akan ada kantor baru dengan fasilitas yang sesuai kebutuhan masyarakat, semuanya akan ditata sesuai standar pelayanan publik yang maksimal sesuai kebutuhan dan kemampuan kita.</p>
<p>Kepala KPTSP Kota Kotamobagu (kode: KKPTSPKK)</p>	<p>Kalau persoalan waktu, kami di KPTSP ini sangat memahami pelayanan yang belum maksimal ditengah masyarakat Kota Kotamobagu, ini persoalan klasik tetapi kami akan berusaha melayani masyarakat sebaik-baiknya semampu kami. Untuk itu, kami mohon pengertian dari masyarakat bahwa dalam setiap urusan pelayanan telah ditetapkan standard waktu dalam penyelesaiannya walaupun sebenarnya belum telat karena ada batasan waktu, dan persoalan biasanya karena kelengkapan berkas atau karena hal teknis lainnya, jadi intinya kami selalu memberikan pelayanan dengan mengambil sivil JK, lebih cepat lebih baik. (Kepala KPTSP KK, 24 Januari 2011).</p> <p>Soal kecepatan, memang, disini kita sudah waktunya memberi pelayanan dengan lebih cepat karena Kotamobagu adalah wilayah Kota, selain sudah ada sistem komputerisasi. Hal ini tentu akan semakin mempercepat waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tapi karena kantor ini baru, serta petugas yang terbatas disamping jumlah Komputernya juga masih terbatas, namun demikian selama ini kita selalu menyelesaikan permohonan ijin jauh diatas standar waktu maksimal, contohnya SIUP yang waktunya 3 hari sekarang bisak dalam hitungan menit selesai, begitu juga permohonan ijin lainnya.</p>

Universitas Indonesia

	<p>Kalau mengenai persoalan kesalahan dalam pelayanan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat”, dan ini adalah komitmen pemerintah daerah setelah KPTSP ini berdiri, dan buat kami masyarakat puas kami senang, dan inilah yang selalu ditekankan oleh pak Walikota kepada jajaran kami di KPTSP ini.</p> <p>Dengan kondisi Kotamobagu saat ini, dan apabila melihat keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di daerah-daerah lain seperti waktu kami kunjungan ke Kabupaten Bandung ,kami juga berharap kedepan semua kegiatan sudah serba IT, begitu juga semua jenis pelayanan publik yang berhubungan dengan pemerintahan bisak disatukan disini, seperti pembuatan akta lahir dan KTP. Jadi semua kegiatan pelayanan terpusat di satu tempat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP). Ini tentu akan lebih efisien dan efektif, serta yang namanya pelayanan publik benar-benar terpusat disini.</p> <p>Kalau berkenaan dengan pelayanan yang cepat, sebagai pelayan masyarakat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak saya masih dapat mentolerir bila ada bawahan saya yang ngobrol, main HP atau main game di waktu jam dinas, asalkan pada waktu itu tidak ada masyarakat yang mengajukan pelayanan, atau memang tidak ada pekerjaan kantor yang harus diselesaikan, tetapi umumnya saya perhatikan sudah baik selama ini.</p> <p>Pertanggungjawaban selalu disusun dan dilaporkan secara rutin, Kami yang bertugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu bertanggungjawab langsung ke pak Walikota. Setiap hari pemasukan dari hasil pelayanan publik disetor ke Kantor Kas Daerah Kota melalui rekening Bank di Kotamobagu dan laporannya setiap bulan sekali dilaporkan ke Walikota, atau jika memang dianggap perlu atau dipanggil beliau.</p> <p>Berkaitan dengan waktu, kami merasa persoalan penyelesaian waktu perijinan di KPTSP sudah sangat cepat, bahkan jam istirahat siang saja karyawan di KPTSP tetap melayani jika ada yang datang seperti halnya Bank, bahkan dihari libur saja jika ada yang sangat mendesak untuk kami selesaikan maka biasanya karyawan masuk untuk menyelesaikan itu, jadi kalau ada yang bilang telat itu lebih disebabkan karena mereka ingin datang langsung selesai saat itu juga.</p>
--	---

	<p>Kalau ada yang dipercepat itu betul, memang ada beberapa kasus yang pengurusan ijinnya dipercepat, contohnya perusahaan itu harus mendaftar proyek tender di PU Bolmong Timur sementara waktu pendaftaran hanya tinggal satu hari, sementara dokumen ada yang belum lengkap, maka itu segera saya suruh staf selesaikan sekalipun hari libur, sehingga kepentingan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih maksimal, karena intinya di KPTSP ini adalah pelayanan terbaik bagi masyarakat.</p> <p>Memang masalah ini sebetulnya sudah biasa dan umumnya pengusaha juga sudah tau, kalau penambahan biaya kepada konsumen memang kami akui ada, jika itu kemudian dalam proses pengurusan ijin harus memerlukan pengecekan langsung ditempat, atau prosesnya tidak biasa, seperti ketika kami sudah proses ternyata ada protes dari lingkungan, seperti kasus penambahan tinggi tower alat telekomunikasi, tapi itupun tidak ada paksaan, jika yang bersangkutan ingin memberi yang diterima petugas kalau tidak kami pun tidak memaksa karena itu menyangkut hak dan kewajiban, tetapi umumnya selama ini itu tidak ada masalah.</p> <p>Di KPTSP ini sebenarnya sudah cepat dalam melaksanakan tugas pelayanan walaupun personil yang ada masih harus ditambah untuk pelayanan yang lebih maksimal kedepan. Dari sisi personil, memang idealnya di KPTSP ini membutuhkan 30-40 pegawai, hal ini dikarenakan beban kerja yang makin besar di KPTSP Kota Kotamobagu, agar pelayanan tetap terpelihara dengan baik bahkan lebih baik lagi, karena saat ini pegawai organik saja hanya 8 orang dari 21 yang ada saat ini, dan itu masih kurang</p> <p>Terhadap penyelesaian sebuah perijinan, memang ada kasus tertentu yang terkesan lamban penyelesaian ijin karena harus koordinasi dengan banyak pihak, seperti saat ini ada permohonan ijin explorasi biji besi, nah kalau yang begini harus ada koordinasi dengan dinas pertambangan dan energi, lingkungan hidup, bagian diperindag dan bagian terkait lainnya, disini harus ada pengecekan lokasi, ada rapat koordinasi terlebih dahulu kemudian keluar ijin, tapi itupun tetap kita tergetkan selesai maksimal 14 hari atau 2 minggu sesuai ketentuan maksimal penyelesaian perijinan Galian C di KPTSP Kota Kotamobagu.</p> <p>Berkaitan dengan kerjasama di jajaran KPTSP, kalau hubungan dengan seluruh staf tidak ada masalah selama ini, semuanya berjalan dengan baik, memang sebagai orang Mongondow torang ini terbiasa sungkan kalau berbicara dengan atasan, atau yang lebih tua, itu lebih kepada perasaan saja, sehingga Alhamdulillah hingga saat ini semuanya berjalan baik apakah itu koordinasi dalam tugas maupun hubungan personil di KPTSP Kota Kotamobagu.</p>
--	--

	<p>Memang selama ini di KPTSP ini kalau soal kemampuan bekerja rata-rata sudah baik, termasuk petugas honorer yang kesehariannya bertugas diloket. Kalau dari segi kemampuan memang petugas loket tersebut sudah cukup baik dalam bekerja, dan nanti kalau ada penerimaan PNS nanti apabila diterima yang bersangkutan akan diberikan pekerjaan yang lebih tepat sesuai mekanisme yang ada.</p> <p>Kalau mengukur tingkat kemampuan atau reward and punishment di KPTSP, semua pegawai yang bertugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu selalu saya evaluasi secara periodik sesuai mekanisme yang ada, begitu juga laporan keuangan dan hal terkait lainnya selalu dilaporkan langsung ke pak Walikota, sehingga apapun yang menyangkut KPTSP selalu berjalan sesuai rel dan aturan yang jelas dan diketahui pimpinan.</p> <p>Kalau menyangkut kenyamanan di KPTSP ini, kedepan setelah ada kantor yang cukup representatif, tentu semua aspek pelayanan dan kenyamanan akan kami tata dengan lebih baik, terutama menyangkut informasi kepada publik melalui papan informasi, apakah itu waktu, biaya dan prosedur, juga hal terkait informasi dan kenyamanan lainnya seperti AC, ruang tunggu dan lahan parkir, dengan demikian diharapkan kenyamanan dan hal terkait dengan pelayanan akan semakin baik.</p>
<p>Kasie Perjinan & Non Perijinan (kode: KP&NP KPTSP KK)</p>	<p>Kalau masalah muncul, seperti masalah administrasi sementara tetap memaksa, maka di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu ini, untuk pemohon yang persyaratannya kurang tetapi butuh cepat, biasanya disuruh menghadap atasan langsung, karena biasanya atasan sudah punya cara tersendiri menyelesaikan dan menjelaskan hal itu</p> <p>Kalau berkaitan dengan pertanggungjawaban keatasan, Sebagai pegawai apabila ada pekerjaan yang tidak pas, maka harus minta petunjuk atasan soalnya sebagai bawahan harus loyal. Loyalitas itu wajar-wajar saja, supaya setiap tindakan yang kita ambil itu benar. Jadi, kebijakan tetap ada di tangan atasan kita yang bawahan harus selalu bekerja sesuai petunjuk dan perintah atasan.</p> <p>Berkaitan dengan pemberian pelayanan, di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat”, dan ini adalah komitmen pemerintah daerah setelah KPTSP ini berdiri, dan buat kami masyarakat puas kami senang.</p> <p>Di KPTSP ini kami selalu mengutamakan pelayanan yang berkualitas dan handal, tarif yang wajar dan pelayanan yang bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik dan tidak membebani masyarakat, itulah komitmen kami di KPTSP</p>

	<p>Kalau persoalan waktu penyelesaian permohonan, di KPTSP ini persoalan penyelesaian dokumen perijinan termasuk super cepat, jika sesuai batas waktu maksimal 3 hari atau 1 minggu, kami bisak selesaikan dalam hitungan jam bahkan kurang dari itu jika dokumennya lengkap, jadi kalau ada yang mengeluh persoalan waktu penyelesaian dokumen terlambat itu lebih karena mereka selalu menginginkan datang hari itu dan harus selesai saat itu juga, padahal terkadang masih harus ada yang dilengkapi, atau kebetulan datang sudah sore, namun selama saya di KPTSP ini belum ada perijinan yang selesai lebih dari batas waktu maksimal ketentuan di KPTSP Kota Kotamobagu.</p> <p>Dalam memberikan pelayanan kami selalu sesuai prosedur dan tidak ada yang diutamakan, jadi sebenarnya bukan karena kenal dengan pejabat di dalam sehingga kami seperti memberikan kemudahan kepada orang tertentu dalam mengurus perijinan, hal itu terjadi karena memang kebetulan saja banyak pengusaha yang kenal dekat dengan pimpinan dan terkadang ada yang minta ketemu langsung, tapi itu tidak membuat mereka di utamakan, kecuali kasus tertentu dimana ada yang harus ikut tender, atau memang sudah tidak bisak ditunda karena menyangkut kelengkapan yang harus ada, dan kalau yang begitu siapa saja, kenal atau tidak tetap kami layani secepat mungkin sehingga masyarakat tidak ada kemudahan dengan keberadaan KPTSP ini.</p> <p>Kita sudah pasti memberikan perlindungan terhadap setiap kesalahan dalam pelayanan, namun sebenarnya tingkat kesalahan dalam pengurusan ijin di KPTSP sangat jarang terjadi dan itupun umumnya terjadi kalau memang dari pelanggan yang salah menuliskan hurup di formulir atau memang ada yang kurang jelas, sementara yang urus sudah meninggalkan berkas, sehingga aparat ada yang tinggal menebak kalimat yang dimaksud, namun ini kasusnya hanya sangat sedikit mungkin selama ini baru dua atau tiga kali kejadian, dan itupun ketika mereka komplain maka kami langsung ganti tanpa dipungut biaya lagi</p> <p>Kalau masalah biaya, di KPTSP tidak pernah kami meminta tambahan biaya melebihi ketentuan, walaupun ada juga yang protes jika kami sudah tentukan nilai yang dibayar, umumnya ada yang menganggap bahwa semua ijin biayanya sama saja padahal setiap ijin berbeda biayanya, sehingga kalau ada penambahan biaya lebih karena memang aturanya begitu, seperti harus ada pengecekan langsung atau ada masalah lainnya diluar prosedur normal</p> <p>Dalam setiap pengurusan ijin yang sama dengan skala yang sama saja tidak menjamin biayanya sama, contohnya sama-sama memperpanjang ijin reklame, namun yang satu ada komplain dari masyarakat karena dianggap mengganggu, maka kami perlu pengecekan lapangan, nah yang begini saja sudah pasti beda biayanya, jadi harus dipahami oleh pelanggan.</p>
--	--

	<p>Sudah pasti berbeda biayanya kalau tidak diurus langsung, karena kalau lewat perantara sudah pasti mereka minta imbalan jasa dan itu lumrah, soalnya disini ada juga yang suka urus ijin lewat calo atau perantara, tetapi selama itu lengkap berkasnya kami tetap urus, tetapi mengenai biaya yang bayar lebih itu bukan urusan kami, karena yang kami pungut hanya biaya yang resmi</p> <p>Kalau hubungan atasan dan bawahan atau sesama staf di KPTSP ini, sebetulnya tidak ada jarak, komunikasi semuanya berjalan dengan normal, hanya saja karena kantor kita ini sering dikunjungi orang sehingga interaksi antara atasan dan bawahan terkesan selalu formal, apalagi waktu kerja seharian terkadang padat</p>
<p>Pengamat Sosial Kemasyarakatan Kota Kotamobagu (kode:AS Pengamat Sosmas KK)</p>	<p>Kalau persoalan kecepatan, sebetulnya dengan kemajuan dunia teknologi saat ini semuanya sudah serba cepat, karena sudah komputerisasi, disamping itu Kotamobagu adalah wilayah Perkotaan, namun kenyataannya masih belum dimaksimalkan penggunaan itu disamping jumlahnya yang terbatas, sehingga ada pekerjaan dilakukan juga secara manual</p> <p>Kalau kerjasama petugas di KPTSP Kota Kotamobagu, secara kasat mata terbilang sudah cukup baik, apakah itu sesama petugas ataupun atasan dan bawahan, tinggal pemahaman saja yang perlu ditingkatkan dalam memandang sebuah persoalan, namun ini sudah lebih baik dibanding pelayanan sebelum Kotamobagu definitif, tapi seiring perjalanan waktu saya rasa bisak makin baik</p> <p>Kalau persoalan Ini lebih kepada persoalan mental aparat birokrasi yang bersangkutan, dimana budaya birokrasi yang cenderung kaku menyebabkan terkadang pemberian reward and punishment kurang berjalan sehingga pegawai cenderung pasif dalam menghadapi pekerjaannya sehari-hari</p>
<p>Ketua GAPENSI Kota Kotamobagu (kode: LM Ketua Gapensi KK)</p>	<p>Dalam penerbitan ijin di KPTSP KK, ada kasus, ada penulisan nama, tempat dan nama perusahaan atau alamat yang salah, harusnya ini tidak perlu terjadi kalau ada ketelitian aparat, soalnya ini adalah pekerjaan mereka hari-hari.</p> <p>Kalau kecepatan saya akui cepat, hanya saja memang terkadang ada saja yang salah cetak, walaupun hanya satu hurup tetapi itu kan pengaruh kalau menyangkut nama orang atau nama perusahaan, seperti waktu nama CV saya Bukit Ilongkow tertulis Bucit Ilongkow, ini persoalan kecil tapi harus diperhatikan, walaupun KPTSP siap mengganti lagi tapi saya pikir tidak usah selama itu tidak ada masalah, nanti urus tahun depan minta diperbaiki lagi.</p>
<p>Petugas KPTSP Kota Kotamobagu (kode:BP)</p>	<p>Kami selalu menolak pemohon ijin yang persyaratan kurang lengkap, ini kami lakukan supaya semuanya tertib dan lancar, apalagi KPTSP ini adalah jawaban dari pemerintah daerah untuk memperlancar soal perijinan secara lebih baik, dan Alhamdulillah selama ini walau ada yang keberatan, asalkan dijelaskan secara baik-baik apa kekurangannya mereka bisak memahami</p>

	<p>Sebetulnya jika dari awal sudah lengkap berkas tidak ada masalah, karena dengan kelengkapan administrasi sebenarnya akan sangat membantu dalam mempermudah pengajuan permohonan, tidak usah bingung, toh...di formulir permohonan sudah tertera kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi</p> <p>Sebenarnya disini tidak ada yang berani mengingatkan pimpinan, sebab dianggap tidak sopan dan memang tidak enak juga, tapi kalau itu menyangkut sesuatu yang penting ya kami tetap sampaikan, dan biasanya pimpinan malah berterima kasih.</p> <p>Kerja saya disini hanya sebagai pelaksana. Jadi, ya tidak punya wewenang apa-apa, semua keputusan diserahkan ke atasan. Beliau kan yang paling tahu “aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya tidak disalahkan, misalnya kalau ada apa-apa. Soalnya kalau dipecahkan sendiri, nanti dikiranya bagaimana lagi</p> <p>Kalau persoalan perbedaan biaya pada jenis ijin yang sama, itu karena skala usahanya berbeda, atau ada yang harus perlu pengecekan lapangan, jadi memang sangat tergantung kondisi saat datang urus ijin, jadi biaya tambahan bukan kami ada-adakan tapi itu sesuai ketentuan yang ada di KPTSP Kota Kotamobagu.</p> <p>Saya pernah lihat dan dengar ada yang menitipkan berkas lewat petugas KPTSP karena mungkin kesibukan mereka, dan biasanya setelah selesai mereka secara ikhlas memberikan jasa imbalan, dan saya rasa selama itu tidak merugikan konsumen, serta sesuai aturan maka boleh-boleh saja</p>
<p>Petugas KPTSP Kota Kotamobagu (kode:SS)</p>	<p>Dalam beberapa kasus ada yang harus didahulukan, soalnya katanya ini punya si A, dia orangnya dekat dekat pak ini, harus mengejar waktu, dan sebagainya. yah sobagitu samua noh ini sobiasa kwa, cuma kalau ada juga pemohon lain yang minta dipercepat karena sudah mendesak biasanya, maka kenal atau tidak tetap pimpinan minta diurus</p> <p>Persoalan keterlambatan bisak jadi karena berkas yang masuk nanti sudah terkumpul beberapa buah baru dibawa ke bagian teknis untuk diproses. Sedangkan kalau baru satu, nunggu dulu yang urus besoknya baru diproses</p> <p>Pimpinan disini kesanya belum terlalu tanggap kepada stafnya. Contoh; pegawai yang malas dan rajin sama saja...jadi kalau mau berprestasi itu biasa saja</p> <p>Kita sebetulnya Sarjana tapi pekerjaanya cuma <i>bagini-bagini</i>, sebetulnya belum puas karena keahlian dan kemampuan saya belum dimanfaatkan secara maksimal</p>

<p>Petugas KPTSP Kota Kotamobagu (kode:CT)</p>	<p>Dalam permohonan ijin apapun setiap permohonan harus dilengkapi dengan persyaratan yang dibutuhkan dan harus diisi dengan benar. Kami selalu menolak permohonan apabila persyaratan yang diajukan masih kurang lengkap</p> <p>Memang sobagitu stau, kalau kenal dekat dengan pejabat didalam pasti ada urusan yang di permudah dan cepat, ini sudah biasa, cuma kalau mengenai ijin yang waktunya mendesak, kenal atau tidak tetap diurus bahkan terkadang hari libur.</p> <p>Kalau hubungan antara atasan bawahan selama ini baik, hanya saja selama ini dianggap kurang etis kalau bawahan mengritik atasan, kalau atasan perlu diingatkan ya kami coba ingatkan, tapi dengan cara yang santun, tapi terkadang juga belum ditanggapi, tapi itu sebatas masalah yang biasa saja seperti ada surat yang harus beliau tanda tangani secepatnya.</p> <p>Memang banyak juga yang datang inginya langsung dilayani dan diberikan kemudahan walaupun berkasnya belum lengkap, mereka bilang kami ini pribumi jangan dipersulit, kalau cuma kurang-kurang sedikit terima saja dan berbagai alasan lainnya, padahal itu tidak boleh sesuai aturan, soalnya kalau ada apa-apa dibelakang hari nanti kami yang disalahkan</p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode:SHM)</p>	<p>Kalau berkaitan dengan waktu, di kantor ini kita lia persoalan waktu dalam penyelesaian masalah ijin masih ada yang telat, padahal setau kita waktu batanya awal kase masuk berkas, katanya bisak ditunggu, napa kita punya sotiga hari baru selesai, tapi ini masih lebeh baik dibanding dulu sebelum pemekaran yang masih kesana-kemari dalam mengurus ijin cuma bikin abis waktu <i>deng doi</i>.</p> <p>Persoalan petugas di KPTSP ini umumnya sudah baik, walaupun demikian Sikap petugas disini masih ada yang seperti seperti bos, katanya mereka itu pelayan masyarakat, tapi kenyataanya terbalik, masyarakat yang mengikuti kemauan petugas kalau mau urusannya lancar, ini sebenarnya tidak boleh terjadi kalau dorang paham dorang itu pelayan masyarakat.</p> <p>Kalau ditanya mengenai kenyamanan di KPTSP, kita rasa harus dibenahi, coba perhatikan dibelakang loket, meja para petugas kurang rapi, diatas meja kertas berserakan, bahkan ada yang sudah dilantai, kabel listrik juga tidak rapi, kelihatan berantakan, memang ini kantor harus ditata lagi, talalu kacili.</p> <p>Kelengkapan adminstrasi itu penting, tapi maksudnya kalau tinggal kurang <i>sadiki-sadiki</i> itu kelengkapan dokumen <i>terima jo, kon torang ini juga ada urusan laeng</i>, kan torang juga tidak akan menjerumuskan petugas disini, apalagi <i>sobantu patorang</i>.</p>

<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode:SM)</p>	<p>Persoalan waktu harus diperhatikan, kita sudah dua kali kamari disini dalam dua hari ini, jawaban petugas disini selalu saja ada, dorang bilang belum ada ketua, belum ditanda tangan dan berbagai alasan lainnya, untung <i>cuma disini itu tanpa datang motanya akang, noh kalu dulu lebeh soe leh keadaanya.</i></p> <p>Kalau persoalan kenyamanan, jujur harus saya katakan kantor pelayanan ini kurang nyaman, selain sempit, tempat ruang tunggu seadanya dan AC kurang dingin, sehingga terasa panas, coba kalau yang datang sekaligus lebih dari 10 orang, pasti yang <i>laeng sobadiri</i> diluar.</p> <p>Kalau masalah cepat dalam pelayanan, torang datang kamari disini inginya langsung bisak kami tunggu dokumen yang diurus, soalnya katanya sudah <i>online</i>, satu pintu dan terpadu, jadi kalau kami datang dan masih disuruh nunggu sampe besok kami anggap itu terlambat, jadi sebetulnya kita lia tergantung kesigapan aparat.</p> <p>Kalau memang ada informasi mengenai batasan waktu maksimal penyelesaian kami juga maklum, tapi kalau memang bisak selesai lebih cepat kenapa tidak, kan lebih cepat lebih baik seperti ungkapan JK, karena torang ini banyak hal yang dirus juga.</p> <p>Perbedaan biaya juga ada, waktu teman saya datang urus SIUP katanya cuma bayar Rp.50.000, tapi ketika saya datang urus SIUP saya oleh petugas diberikan catatan pembayaran Rp. 100.000, padahal usaha saya dengan teman sama, ketika saya pertanyakan petugas bilang tetap bagitu, jadi ya kita biarkan saja, soalnya nyandak enak juga berdebat deng dorang.</p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode: RS)</p>	<p>Kalau soal pelayanan saya merasa puas dengan cara kerja petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kota Kotamobagu, begitu saya datang ke loket...langsung ada petugas yang menanyakan, ada yang bisa dibantu? beda deng baurus dulu kita sodatang petugasnya saja belum ada ditempat .</p> <p>Dalam mengurus ijin yang sama biayanya mestinya sama, namanya SIUP yang diurus biayanya harus sama dong, masak tiap orang berbeda, kan sudah ada ketentuannya.</p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode:RP)</p>	<p>Kita juga paham persoalan administrasi, cuma seharusnya tidak bolak-balik bagini kwa kalau depe aturan jelas, kita datang katanya harus ada surat keterangan ini, itu, kelengkapan ini, itu, katanya pelayanan satu pintu dan terpadu ternyata <i>amper-amper samajo deng dulu kalu begitu.</i></p> <p>Kalau para petugas disini sepertinya tingkat kreativitasnya masih biasa-biasa saja, kalau ada yang tidak mengerti atau masih bingung...saya disuruh tunggu dulu, mungkin bertanya dulu ke bosnya, namun kalau ditanya bedanya deng dulu ya sopasti beda, dulu kalau dorang bingung di suruh bawa lagi itu berkas keesokan harinya sehingga makin lama dan membingungkan.</p>

<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode: WM)</p>	<p>Persoalan waktu jelas ada, kita baurus ini surat ijin usaha jasa dan konstruksi pelama sekali mungkin so ada lebeh satu minggu stau baru selesai hari ini, padahal dorang bilang paling lama satu minggu, <i>nyandak bedah jauh deng dulu kalu</i> bagitu sewaktu belum ada KPTSP.</p> <p>Saya kesini mau urus ijin yang sudah habis masa berlakunya, kalau ditanya tentang hal yang berkaitan dengan petugasnya...saya tidak tahu”, yang jelas di kantor pelayanan ini sudah ada kemajuan dibanding waktu masih di Bolmong Induk dulu, terutama waktu, tempat dan biaya yang harus dibayar.</p> <p>Ketika saya datang, petugas langsung berdiri dan menanyakan keperluan saya, padahal dari luar saya lihat hanya ngobrol dan main SMS, ternyata memang mereka sudah terlatih cekatan ketika melihat ada masyarakat yang datang, tapi kalu dulu masih deng Induk, pernah kita datang dorang bilang esokjo, padahal mereka <i>cuma asik bakusedu</i></p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode: MM)</p>	<p>Memang soal waktu penyelesaian ijin, namanya peyananan satu pintu ternyata banyak pintu juga yang harus motunggu akang stau, waktunya juga masih terasa lama dan kalau nyanda sering dicek suka talewat, tapi dibanding dulu solebeh bagus sekarang.</p> <p>Memang benar disini di KPTSP dalam pengurusan ijin yang sama biayanya suka berbeda, seperti saat saya urus ijin HO beberapa waktu yang lalu, katanya ada pengecekan lapangan, pokonya asal cepat dan beres selama itu masih wajar ya kita tidak keberatan</p>
<p>Pengusaha Kota Kotamobagu (kode: EB)</p>	<p>Karyawan disini baik-baik semua, mereka kelihatan kompak...tapi tidak tahu ya yang sebenarnya, kalau ditanya apakah sudah baik, kita harus jujur sampaikan sudah baik, karena dulu belum ada model pelayanan bagini di Kotamobagu ini.</p> <p>Saya melihat ketika terbit ijin di perusahaan saya, sebetulnya ada juga kesalahan, seperti nama CV kan harusnya ditulis hurup besar beserta nama perusahaan, tetapi ditulis pake hurup kecil, begitu juga tanggal terbit ditulis saat saya memasukan padahal seharusnya ditulis saat selesai permohonan dibuat</p> <p>Kalau soal waktu penyelesaian, kami inginkan kalau bisak selesai satu jam kenapa harus satu hari, jadi walaupun ada ketentuan bisak sampai beberapa hari itu sudah sangat telat, kan kita ini banyak juga yang diurus jadi harusnya petugas disini yang pro aktif supaya waktu benar-benar bermanfaat secara maksimal.</p> <p>Perbedaan biaya pernah saya alami, ketika saya urus ijin reklame dua bulan lalu, biayanya kita tanya Rp. 250.000, dan langsung saya bayar, tetapi ketika saya buat ijin yang sama sekarang mereka tambah biaya jadi Rp. 350.000,-, katanya ada biaya pemeriksaan lapangan dan lainnya...saya sebetulnya kurang setuju, cuma karena khawatir telat urus ijinya ya saya bayar saja supaya semuanya cepat.</p>