



support to indonesia's
islands of integrity program
for sulawesi

CASE STUDY 4

Kabupaten Minahasa
Provinsi Sulawesi Utara

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

Agustus 2015



CASE STUDY 4

Kabupaten Minahasa
Provinsi Sulawesi Utara

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

Agustus 2015

Cetakan Agustus 2015

Sebagian atau seluruh isi buku ini termasuk ilustrasinya boleh diperbanyak dengan syarat disebarakan secara gratis dengan mencantumkan sumbernya.

Proyek SIPS Kantor Jakarta:

Support to Indonesia's Island of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)
WTC 5 (Wisma Metropolitan I), 7th Floor
Jl. Jend.Sudirman Kav.29-31
Jakarta 12920
Tel: +62.21.5206207
Fax: +62.21.5206291

Proyek SIPS Kantor Makassar:

Support to Indonesia's Island of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)
Gedung Menara Bosowa, 14th Floor
Jl. Jend.Sudirman No.5
Makassar
Tel : +62.411 368 1205
Fax: +62.411 368 1206

Proyek SIPS Kantor Manado:

Support to Indonesia's Island of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)
Jl. Mangga No. 83
Sario Kotabaru
Manado 95114
Tel : +62. 431 842 896
Fax: +62. 431 854 426

DAFTAR ISI

Daftar Isi	iv
Daftar Akronim	v
Sambutan Department of Foreign Affairs, Trade and Development Canada	vi
Sambutan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi	vii
Sambutan Direktur Proyek Support to Indonesia’s Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)	viii
Latar Belakang	1
Tantangan dan Peluang	5
Langkah – Langkah yang Telah Diambil	9
Dampak dan Perubahan	15
Pembelajaran dan Rekomendasi	19
Keberlanjutan Reformasi	21
“Apa Kata Mereka” – Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat	22
Langkah-Langkah Menuju Replikasi	25

DAFTAR AKRONIM

APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
BAPPENAS	Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
BIMTEK	Bimbingan Teknis
BP2TPM	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal
BPS	Badan Pusat Statistik
CSO	<i>Civil Society Organization</i>
DFATD	<i>Department of Foreign Affairs, Trade and Development</i>
DISDUKCAPIL	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
INPRES	Instruksi Presiden
KEMENPAN RB	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi
KEPRES	Keputusan Presiden
KKN	Korupsi Kolusi Nepotisme
KPK	Komisi Pemberantasan Korupsi
KPPT	Kantor Pelayanan Publik Terpadu
KUA	Kantor Urusan Agama
LKPP	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa
LPSE	Layanan Pengadaan Secara Elektronik
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat
MOU	<i>Memorandum of Understanding</i> (Nota Kesepahaman)
OMS	Organisasi Masyarakat Sipil
PBJ	Pengadaan Barang dan Jasa
PERBUP	Peraturan Bupati
PERPRES	Peraturan Presiden
POKJA	Kelompok Kerja
SDM	Sumber Daya Manusia
SIPS	<i>Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi</i>
SKPD	Satuan Kerja Pemerintah Daerah
SOP	<i>Standard Operational Procedure</i> (Prosedur Operasional Standar)
SPSE	Sistem Pengadaan Secara Elektronik
SULSEL	Sulawesi Selatan
SULUT	Sulawesi Utara
ULP	Unit Layanan Pengadaan

Sambutan

Department of Foreign Affairs, Trade and Development Canada



Jeffrey Ong

Senior Development
Officer
Embassy of Canada
in Indonesia

Atas nama Department of Foreign Affairs, Trade and Development (DFATD) Kanada, adalah suatu kehormatan bagi saya untuk berbagi studi kasus mengenai Pencegahan Korupsi, untuk kepentingan masyarakat Indonesia pada umumnya; khususnya, lembaga pemerintah dan non-pemerintah yang terlibat dalam pencegahan korupsi.

Studi – Studi Kasus telah diproduksi sebagai salah satu hasil utama dari kemitraan antara DFATD Kanada dengan KPK, melalui proyek SIPS, di bawah fokus tematik pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di bawah Program Kerjasama Pembangunan Indonesia - Kanada, melalui pengalaman pelaksanaan proyek 10 pemerintah lokal di Sulawesi selama 3 tahun terakhir.

Adalah keyakinan kami bahwa untuk mensukseskan pencegahan korupsi, perlu adanya keterlibatan yang lebih luas dari lembaga pemerintah dan non-pemerintah. Dengan demikian, sangat penting untuk berbagi pelajaran dan praktik cerdas yang disajikan dalam Studi Kasus. Kami berharap bahwa sebagai hasil dari berbagi Studi Kasus kepada para pemangku kepentingan yang lebih luas, bisa ada kesadaran yang lebih baik dan apresiasi terhadap isu-isu dan tantangan di sekitar pencegahan korupsi, serta penyediaan pilihan untuk mengatasi pencegahan korupsi dengan mereplikasi praktik – praktik cerdas.

Sambutan

Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga berbagai upaya yang kita lakukan bersama untuk membangun bangsa, khususnya dalam bidang pemberantasan korupsi, telah menunjukkan hasil-hasil yang cukup membanggakan.

Menyadari pentingnya upaya pencegahan korupsi untuk menghasilkan generasi bangsa yang berkualitas dan sejahtera, maka dibutuhkan upaya serius dari semua pihak untuk menyebarluaskan pengalaman dan praktik-praktik terbaik di bidang pelayanan publik ke seluruh penyelenggara pelayanan publik.

KPK mencatat bahwa pengadaan barang dan jasa pemerintah, administrasi kependudukan serta pelayanan perijinan merupakan kegiatan-kegiatan yang paling rawan terjadinya tindak pidana korupsi, yang telah

menjerat penyelenggara negara di tingkat pusat dan daerah. Dengan demikian, maka reformasi layanan publik di ketiga sektor tersebut diharapkan akan mengurangi peluang dan mencegah terjadinya tindak pidana korupsi.

Buku Studi Kasus Pelayanan Publik merupakan dokumentasi dari reformasi layanan publik pada pengadaan barang dan jasa pemerintah, layanan administrasi kependudukan serta pelayanan perijinan terpadu yang dilakukan sejak tahun 2011 oleh Proyek SIPS (Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi) sebagai bentuk kerjasama antara KPK dengan Pemerintah Kanada melalui DFATD (Department of Foreign Affairs, Trade, and Development).

Dari dokumentasi ini dapat dipelajari berbagai tahap yang dilakukan, hambatan yang ditemui, solusi yang diambil, serta perbaikan yang dicapai oleh 10



Adnan Pandu Praja



Pimpinan Komisi
Pemberantasan Korupsi

Pemerintah Daerah di Sulawesi Utara dan Sulawesi Selatan dengan kondisi awal yang berbeda-beda agar dapat dijadikan referensi, mudah diikuti dan ditiru oleh pemerintah daerah lainnya di seluruh Indonesia.

Harapan saya semoga buku ini bermanfaat dalam menjalankan reformasi pelayanan publik demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, serta mengurangi peluang dan mencegah terjadinya korupsi. Mari kita bekerja demi terwujudnya Indonesia yang bebas korupsi.

Sambutan

Direktur Proyek Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)



Peter F. Walton

Direktur Proyek SIPS

Proyek SIPS sangat senang secara resmi meluncurkan publikasi resmi pertama proyek: 10 studi kasus dari perbaikan pelayanan publik di mitra pemerintah daerah kami.

SIPS atau **Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi** merupakan proyek bilateral yang didanai oleh Department of Foreign Affairs, Trade, and Development Canada (DFATD, sebelumnya CIDA). Komisi Pemberantasan Korupsi Indonesia (KPK) adalah mitra dalam proyek ini. Cowater International Inc. terpilih melalui proses yang kompetitif pada bulan Desember 2009 sebagai konsultan pelaksana proyek SIPS.

Mandat SIPS sehubungan dengan pemerintah daerah di Sulawesi adalah "untuk mengurangi peluang korupsi melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas dan efisiensi

pelayanan publik terpilih, khususnya Kependudukan dan Catatan Sipil, PTSP dan PBJ". SIPS bekerja dengan 10 pemerintah daerah di Sulawesi, termasuk lima di Provinsi Sulawesi Utara (Provinsi Sulut, Kota Manado, Kota Bitung, Kabupaten Minahasa dan Kabupaten Kepulauan Sangihe) dan lima di Sulawesi Selatan (Provinsi Sulsel, Kota Manado, Kabupaten Enrekang, Kabupaten Pinrang dan Kabupaten Tana Toraja). SIPS bekerja dengan perwakilan masyarakat sipil dan pemerintah dalam upaya menjembatani kesenjangan antara masyarakat sipil dan pemerintah dan memajukan kepentingan bersama dalam meningkatkan pelayanan publik dan mengurangi korupsi.

Kami juga mendukung KPK untuk memperkuat mandatnya dalam bidang pencegahan dan

meningkatkan kesadaran diantara para pemangku kepentingan Indonesia dan masyarakat luas mengenai upaya - upaya anti-korupsi. Selain itu kami bekerja sama dengan banyak lembaga nasional termasuk Kemendagri, LKPP, Kemenpan Reformasi Birokrasi, Kementerian Lingkungan Hidup, Ombudsman RI dan Bappenas untuk memastikan bahwa upaya kami bekerja di dalam dan mendukung keseluruhan kerangka peraturan perundang-undangan pemerintah.

Bermitra dengan KPK, SIPS menargetkan perubahan kelembagaan. Bantuan teknis merupakan salah satu bagian dari ini. Bagian terbesar yang sulit adalah mengubah paradigma, mengubah pola pikir kita untuk melihat peran pemerintah sebagai salah satu layanan dan mencoba menghidupkan kepercayaan bahwa tempat-tempat umum

di dalam kita untuk melayani masyarakat yang sama dengan cara yang jujur, transparan, dan kompeten.

Pola pikir, pergeseran paradigma atau seperti yang dikatakan Presiden Joko Widodo "revolusi mental", merupakan pergeseran ke cara yang berbeda dalam melakukan bisnis, bukan bisnis seperti biasanya. Untuk berpindah dari pemerintahan ke orientasi pelayanan dan untuk lebih memahami hubungan antara korupsi dan pelayanan publik dan bagaimana korupsi melemahkan kita: ini adalah tantangan nyata yang kini kita hadapi.

Masing-masing dari 10 studi kasus ini menyoroti upaya setiap pemerintah sub-nasional untuk mencoba membuat perbedaan dalam kehidupan masyarakat, memperlakukan mereka dengan hormat, mematahkan budaya hak

pemerintah dan bergeser ke pelayanan publik yang baik dan benar.

Mudah-mudahan kita bisa menyepakati perlunya perubahan dan cara-cara untuk mewujudkannya. Pada akhirnya ini adalah tentang komitmen masing-masing untuk memegang janji pejabat terpilih dan staf pemerintah untuk bertanggung jawab atas janji mereka dan untuk mencontohi standar integritas dan kejujuran yang sama yang kita harapkan dari para pemimpin kita.





LATAR BELAKANG

SIPS, atau Proyek Dukungan bagi Program Kepulauan Indonesia Berintegritas untuk Sulawesi (Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi) didanai oleh Pemerintah Kanada melalui Departemen Luar Negeri, Perdagangan dan Pembangunan Kanada [Department of Foreign Affairs, Trade and Development Canada (DFATD Canada)]. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) merupakan pihak dari Indonesia yang menjadi rekanan dalam proyek ini. Cowater International Inc. terpilih melalui proses yang kompetitif di bulan Desember 2009 untuk menyediakan layanan konsultasi dan implementasi proyek SIPS.

Proyek ini memiliki dua tujuan luas. Yang pertama yaitu untuk mengidentifikasi, mengimplementasi dan menunjukkan praktik-praktik pencegahan korupsi yang lebih baik, sehubungan dengan upaya memperbaiki transparansi dan akuntabilitas. Yang kedua adalah untuk memperkuat peran KPK sebagai katalis dan mentor bagi inisiatif-inisiatif pencegahan korupsi di tingkat pemerintahan sub-nasional. Secara keseluruhan, proyek ini akan berkontribusi kepada pengurangan korupsi melalui tata kelola pemerintahan dan praktik-praktik manajemen yang transparan dan akuntabel.

SIPS memiliki tiga hasil utama yang langsung terlihat: (1) praktik-praktik dan sistem-sistem yang lebih transparan dan akuntabel di tingkat pemerintahan sub-nasional (provinsi dan kabupaten/kota) yang terpilih; (2) kapasitas KPK yang diperkuat untuk mempengaruhi terjadinya perubahan di dalam pemerintahan daerah, dan (3) lingkungan yang lebih mendukung bagi berkurangnya korupsi melalui peningkatan kesadaran akan strategi-strategi pencegahan korupsi dan praktik-praktiknya. Tujuh puluh lima persen dari upaya proyek ini akan berfokus pada upaya peningkatan kapasitas pemerintahan di tingkat sub-nasional. Sisanya 25% dibagi antara peningkatan kapasitas KPK (15%) dan pendokumentasian serta diseminasi praktik-praktik terbaik dan pembelajaran dari semua kegiatan proyek (10%).

SIPS mendukung 10 pemerintah sub-nasional¹ di Sulawesi dan KPK melalui peran mereka masing-masing dalam memperkenalkan reformasi kunci tata kelola pemerintahan. Peran Cowater International Inc. adalah untuk mengelola proyek dalam kolaborasi erat dengan KPK. Pendekatan ini memerlukan rancangan dan penerapan metode dan alat-alat dengan cara yang berulang, yang bertujuan untuk mengidentifikasi cara-cara yang paling efektif untuk memperkenalkan dan mempertahankan berbagai reformasi tata kelola pemerintahan. Mendokumentasikan dan mensistematiskan praktek yang paling sukses di pemerintah daerah yang berpartisipasi akan melengkapi KPK dengan alat-alat yang efektif dan strategi-strategi untuk memperluas praktik terbaik untuk pemerintah daerah lainnya di seluruh Indonesia.

Melalui pendekatan yang diambil oleh SIPS diakui bahwa keberlanjutan jangka panjang dari hasil proyek akan tergantung pada keberhasilan dalam pembangunan kapasitas dari beberapa mitra yang berbeda:

- Memperkuat kapasitas internal KPK untuk mengkatalisasikan reformasi tata kelola pemerintahan di tingkat sub-nasional dan terutama dalam Penelitian dan Pengembangan Direktorat Divisi Pencegahan;
- Bekerjasama dengan instansi pemerintah nasional yang relevan dalam mendukung kepatuhan pemerintah daerah terhadap hukum dan peraturan;
- Meningkatkan kapasitas lembaga pemerintah daerah dan tim dalam melaksanakan dan mempertahankan reformasi pemerintahan; dan
- Mendorong OMS regional dan lokal untuk berpartisipasi dalam musyawarah kebijakan dan perumusan dan pengawasan masyarakat dalam kaitannya dengan rencana aksi pencegahan korupsi.

Penyiapan strategi, materi dan pelatihan dilakukan dengan menggabungkan metode perubahan manajemen dan pendekatan-pendekatannya. SIPS menambah nilai dengan menyusun inovasi yang diusulkan dalam proses perubahan adaptif dan dengan melibatkan para

¹ Provinsi SULSEL, Kota MAKASSAR, Kab ENREKANG, Kab PINRANG, Kab TANA TORAJA, Provinsi SULUT, Kota MANADO, Kab MINAHASA, Kota BITUNG, Kab Kepulauan SANGIHE

ahli teknis, baik nasional maupun internasional, yang berpengalaman di berbagai prinsip dan teknik perubahan manajemen.

Kemitraan dengan KPK

SIPS dilaksanakan berdasarkan kemitraan yang kolaboratif dengan KPK dan melibatkan KPK dalam penilaian atas kebutuhan untuk pengembangan kapasitas demi mendukung kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi di tingkat pemerintahan daerah. Dukungan teknis diberikan dalam bentuk pengembangan, implementasi, dan pemantauan rencana aksi. Keterlibatan proaktif ini adalah elemen yang penting dalam memastikan kemitraan dan kepemilikan dari pihak Indonesia.

Kemitraan dengan KPK diharapkan sangat dekat, dengan KPK memainkan peran penting dalam menentukan dan membimbing proyek melalui konsultasi dan hubungan dengan semua Gugus Tugas, juga melalui Komite Pengarah Proyek (Project Steering Committee). Cowater juga melibatkan KPK dalam pemilihan ahli teknis yang diperlukan dalam rangka membangun kepemilikan dan untuk menerapkan dan mendemonstrasikan praktik-praktik perekrutan yang transparan.

Integrasi lintas isu

SIPS berkomitmen mendukung mitra-mitranya yaitu pemerintah, KPK dan organisasi masyarakat sipil untuk mengintegrasikan kesetaraan gender dan lingkungan hidup sesuai dengan kebijakan dan peraturan pemerintah Indonesia. Pengarusutamaan gender dilakukan dengan menganalisa kesenjangan dan kebutuhan perempuan dan laki-laki, dan memastikan bahwa pembangunan dan program pemerintah memberikan manfaat yang adil bagi laki-laki dan perempuan. Selain itu, dalam pengembangannya proyek SIPS juga berinisiasi untuk membangun kesadaran terkait isu lingkungan yang saat ini menjadi masalah pengarusutamaan (*mainstreaming issue*). Isu lingkungan menjadi hal yang sangat penting terutama dalam pengadaan barang dan jasa dan juga menjadi landasan dalam proses perizinan usaha.





TANTANGAN DAN PELUANG

Kabupaten Minahasa dengan ibukota Tondano merupakan salah satu Kabupaten tertua yang ada di Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan data yang diterbitkan oleh BPS, Kabupaten Minahasa memiliki luas 1.188,67 Km² atau 7,89% dari luas Provinsi Sulawesi Utara. Secara geografis Kabupaten Minahasa terletak di antara 01°01'00" – 01°29'00" LU – 124°34'00' – 125°05'00' BT, dengan batas di sebelah timur yaitu Kabupaten Minahasa Utara dan Kota Tomohon, di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Minahasa Selatan & Kota Tomohon, di sebelah utara berbatasan dengan Laut Sulawesi, Kota Manado dan Kota Tomohon, dan di sebelah selatan berbatasan dengan Laut Maluku dan Kota Tomohon. Wilayah ini terbagi atas 19 Kecamatan dan 165 Desa².

Proyek SIPS dengan salah satu tujuannya yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik pada 5 (lima) Pemerintah Daerah di Sulawesi Utara telah memasukkan Kabupaten Minahasa ke dalam daftar Kabupaten dan Kota yang perlu mendapatkan pendampingan. Setelah melewati serangkaian proses seleksi, Kabupaten Minahasa terpilih sebagai salah satu Kabupaten percontohan. Pemerintah Minahasa menyambut baik inisiatif Proyek SIPS untuk peningkatan Pelayanan Publik dengan menunjukkan komitmen untuk membangun Kantor Bersama Pelayanan Publik dengan sumber dana anggaran APBD Minahasa tahun 2013. Sebelum bekerjasama dengan Proyek SIPS, sejumlah layanan di Kantor Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Pelayanan Perizinan dilaksanakan di beberapa kantor terpisah. Selain itu LPSE (Lembaga Pelelangan Secara Elektronik) dan ULP (Unit Layanan Pengadaan) untuk proses pengadaan barang dan jasa juga belum terbentuk.

² Sumber Data: Kabupaten Minahasa Dalam Angka 2009 (10-11-2011) BPS Provinsi Sulawesi Utara.

Salah satu upaya untuk peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan pelayanan prima. Pada hakikatnya pengertian pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Dengan adanya pelayanan prima diharapkan pelayanan terbaik dapat diberikan perusahaan atau instansi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat yang semakin cerdas dan kritis akan haknya sesuai dengan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, para pelayan publik dituntut untuk menjadi komunikator yang persuasif dan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kualitas sumber daya pelayan publik yang meningkat akan mendukung reputasi baik instansi lembaga pelayanan masyarakat.

Pelayanan prima yang harus disampaikan kepada masyarakat dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Kendala lain yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan publik adalah minimnya informasi mengenai prosedur, biaya dan layanan lainnya. Khususnya bagi perempuan dan masyarakat miskin, faktor-faktor lain yang menghambat termasuk mobilitas yang terbatas (terpencil dan

tidak ada transportasi umum), tingkat pendidikan yang rendah dan beban ganda perempuan. Hal ini mengakibatkan tingginya biaya pengurusan perizinan dan adminduk capil dikarenakan masyarakat lebih percaya kepada orang kedua (calo).

Pada permulaan proyek, Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Minahasa memiliki kondisi – kondisi yang kurang mendukung terciptanya layanan publik yang nyaman, aman, dan memuaskan seperti:

1. Ruang yang kurang memadai (relatif kecil) sehingga tidak bisa menampung semua pegawai
2. Tidak tersedianya ruang tunggu yang nyaman sehingga mengakibatkan para pemohon perizinan bergerombol di ruang kerja ketika menunggu penerbitan dokumen
3. Ketersediaan para pengelola (sumber daya manusia) yang minim di dalam satu unit layanan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memproses suatu jenis layanan
4. Peralatan teknologi dan informasi yang terbatas (misalnya tidak adanya komputer dan server) menjadikan pelayanan perizinan masih dilakukan secara manual kecuali untuk izin penanaman modal.
5. Ruang arsip yang tidak tertata baik sehingga untuk mencari arsip tertentu membutuhkan waktu yang lama.

Semua kondisi tersebut diatas mengakibatkan penyampaian layanan tidak cepat, tepat, dan maksimal.





LANGKAH - LANGKAH YANG TELAH DIAMBIL

Kerjasama Proyek SIPS di Kabupaten Minahasa, sama halnya dengan empat daerah lainnya di Sulawesi Utara dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama yang tertuang dalam STA (*Subsidiary Technical Agreement*), dan ditindaklanjuti dengan teknis pelaksanaan yang tertuang dalam rencana aksi pada sektor Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ), sektor Perizinan dan sektor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Admindak dan Capil).

Rencana Aksi yang disusun bersama antara Pemerintah Daerah dan SIPS, antara lain berupa kegiatan pengembangan kapasitas sumberdaya manusia, penguatan kapasitas kelembagaan, dan pengembangan infrastruktur. Pembangunan Kantor Bersama Pelayanan Publik Kabupaten Minahasa pada awalnya tidak termasuk dalam Rencana Aksi tersebut. Rencana pembangunan gedung terinspirasi dari daerah lain yang berkembang dalam diskusi-diskusi tematik (*Focus Group Discussuon / FGD*), dan hasil penilaian dengan melihat keterbatasan kantor yang ada. Diharapkan dengan pembangunan tersebut akan mempermudah dan meningkatkan pelayanan pemerintah menuju pelayanan prima untuk masyarakat khususnya pada sektor Perizinan dan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pengadaan Barang dan Jasa.

Pembangunan gedung kantor pelayanan publik Minahasa dilakukan melalui proses Pengadaan Barang dan Jasa pemerintah, dengan pengaturan/tata letak/interior ruangan menyesuaikan dengan kebutuhan masing-masing sektor. Pembuatan interior gedung dilakukan tanpa meninggalkan sentuhan budaya Minahasa. Pembahasan mengenai rancangan interior pra pembangunan gedung dilakukan dengan menghadirkan tiga sektor layanan

CASE STUDY 4

yang akan menempati kantor bersama tersebut, yaitu Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan Perizinan Terpadu dan Bagian Administrasi Pembangunan Kab. Minahasa. Pembahasan rancangan juga melibatkan konsultan perencana, Inspektorat dan pelaksana harian Gugus Tugas Kabupaten Minahasa. Prinsip penataan interior adalah adanya transparansi sehingga kegiatan di dalam ruang kerja bisa terlihat dari luar (kecuali untuk ruangan tertentu yang memang harus tertutup).



Peresmian gedung Kantor Pelayanan Publik Minahasa juga digunakan sebagai ajang untuk memperkenalkan upaya peningkatan pelayanan publik dan untuk mengurangi pungutan liar atau korupsi dalam pelayanan publik.

Perbaikan infrastruktur Kantor Bersama Pelayanan Publik Minahasa diikuti dengan pengembangan kapasitas pegawai untuk sektor Pengadaan Barang dan Jasa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Pelayanan Perizinan. Pengembangan sumberdaya yang dilakukan khusus untuk Pelayanan Perizinan dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pelayanan bermutu tinggi (*service excellence*).

Secara keseluruhan langkah – langkah yang telah dilakukan di Kabupaten Minahasa adalah sebagai berikut:

1. Pembentukan dan dukungan bagi Gugus Tugas Pelaksana [Implementation Task Forces (GUGUS TUGAS)]

Kelompok ini ditugaskan untuk menggiatkan pengembangan dan pelaksanaan rencana aksi bagi tiap pemerintahan yang berpartisipasi dalam SIPS, mengawasi implementasi berbagai kegiatan proyek, memastikan sumber-sumber daya para rekanan tersedia, menyediakan koordinasi dan mengupayakan sinergi, serta melaporkan hasil-hasilnya. Keanggotaan Gugus Tugas terdiri dari perwakilan lembaga-lembaga eksekutif dan legislatif tiap pemerintahan yang memiliki peranan penting bagi kepemilikan dan komitmen pemerintahan daerah. Masyarakat madani termasuk sektor swasta juga diwakilkan di setiap Gugus Tugas.

2. Pengembangan kapasitas untuk para anggota Gugus Tugas

Untuk memunculkan ketertarikan dan komitmen awal terhadap SIPS, upaya signifikan akan dikerahkan untuk membangun dan memperkuat kapasitas para anggota Gugus Tugas sejak awal proyek. Sebuah program pengembangan kapasitas disusun dan disampaikan kepada para anggota GUGUS TUGAS mengenai berbagai permasalahan fundamental seperti etika dan nilai-nilai dalam pelayanan publik, topik-topik penting seperti kepemimpinan, prinsip-prinsip dan praktik manajemen perubahan, serta pelatihan fungsional mengenai elemen-elemen dasar dari proses pemetaan dan re-engineering. Program ini berfokus pada penyampaian layanan sebagai bagian dari proses pembelajaran, misalnya pengembangan dan pelaksanaan rencana aksi, nilai dari penggunaan proses

pengadaan untuk mendapatkan produk terbaik, penyusunan prioritas proyek, resolusi konflik, serta perencanaan, pemantauan dan pelaporan yang berbasis hasil.

3. Pembentukan Kelompok Kerja (Pokja) berfokus pada setiap tema yang dipilih (Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Adminduk Capil, dan Pengadaan Barang dan Jasa)

Setiap Pokja diketuai oleh seorang perwakilan dari Gugus Tugas (yang dipilih oleh para anggota Gugus Tugas), dan terdiri dari perwakilan pihak pelaksana dari departemen-departemen yang memiliki keterlibatan langsung dengan tiap tema. Setiap Pokja memiliki setidaknya satu perwakilan dari CSO, sedangkan Pokja-Pokja untuk PTSP dan PBJ juga memiliki setidaknya satu perwakilan khusus yang berasal dari asosiasi bisnis. Setiap Pokja menyusun rencana aksi terlibat secara aktif dalam implementasi dan pemantauannya, dengan panduan dan pengawasan yang disediakan oleh GUGUS TUGAS. Untuk memastikan koherensi berbagai rencana aksi di seluruh lokasi SIPS, dua Komite Koordinasi Proyek Ad Hoc (satu untuk setiap provinsi) dibentuk dari perwakilan seluruh Gugus Tugas dan KPK yang berfungsi sebagai kelompok pusat bagi perencanaan kerja tahunan serta mengatasi permasalahan umum, misalnya mengenai pembuatan contoh untuk instrumen dan kegiatan bersama seperti rencana aksi.

4. Penerbitan landasan hukum

Beberapa peraturan telah diterbitkan sebagai landasan hukum keberadaan PTSP secara legal, seperti: (a) Peraturan Walikota No. 22 Tahun 2009 tentang Sistem dan Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bitung, yang diganti dengan Peraturan Walikota Bitung No. 19 tahun 2013 mengenai Standar Operasional Prosedur BPPT & PMD; (b) Peraturan Daerah Kota Bitung No. 06 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penanaman Modal Dalam Negeri dan Penanaman Modal Asing; (c) Peraturan Daerah Kota Bitung No. 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Bitung; (d) Peraturan Walikota Bitung No. 45 Tahun 2009 yang direvisi dengan Peraturan Walikota Bitung Nomor 43 Tahun 2012 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja BPPTPMD Kota Bitung, dan (e) Peraturan Daerah Kota Bitung No. 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu



PEMERINTAH KABUPATEN MINAHASA
KANTOR BERSAMA PELAYANAN PUBLIK
(DISPENCAPIL, KPPT, LPSE)

JLN. MANGUNI NO. 7B, SASARAN-TONDANO 95614, TELP. (0431) 321909





DAMPAK DAN PERUBAHAN

Perubahan pertama yang terlihat adalah dari segi infrastruktur dimana keberadaan Gedung Kantor Bersama Pelayanan Publik Kabupaten Minahasa yang dilengkapi dengan layanan perbankan sangat memudahkan pemohon untuk membayar retribusi perizinan. Penataan ruang yang terintegrasi, kondisi ruang tunggu bersama yang semakin nyaman menjadikan kondisi LPSE dan KPPT Minahasa seperti di perusahaan-perusahaan nasional swasta seperti Telkom atau di bank yang mengedepankan layanan prima. Tata letak pelayanan perizinan yang baru juga memisahkan bagian depan kantor (*front office*) dan bagian belakang kantor (*back office*) sehingga sistem yang transparan dan layanan yang bersih dari pungutan biaya tambahan dapat terwujud.



Perubahan berikutnya adalah dari sisi pengelolaan arsip Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang semakin baik. Tersedianya ruangan arsip yang lebih memadai dan dilengkapi dengan lemari arsip untuk tempat penyimpanan serta didukung oleh perangkat lunak pengelolaan arsip menjadikan tata kelola arsip lebih mudah, cepat, dan memiliki tingkat ketelitian yang tinggi.

Perubahan yang tidak kalah pentingnya adalah pada budaya antri dalam pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang semakin baik dengan diterapkannya mesin antrian. Hal ini sangat berbeda dengan kondisi sebelumnya dimana masyarakat berjubel dan berdesak-desakan dalam mengakses layanan. Dari sisi integrasi pelayanan, dengan menyatukan layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pengelolaan administrasi pada satu atap menjadikan keseluruhan layanan lebih efisien dari biaya dan waktu layanan yang dulunya relatif lama. Lamanya waktu pengurusan perizinan sebelum reformasi birokrasi menimbulkan kejenuhan masyarakat sehingga memberikan peluang hadirnya perantara atau calo. Masyarakat yang mengurus izin usaha dan dokumen kependudukan dapat langsung mengurus di lokasi yang sama sehingga tidak harus mengeluarkan biaya yang besar lagi. Dari sisi Pemerintah Daerah terjadi efisiensi energi dan biaya, misalnya dalam penggunaan listrik yang dapat dipakai secara bersama-sama.

Dari sisi sumberdaya manusia di instansi Pelayanan Perizinan telah terjadi peningkatan kualitas pengetahuan dan kinerja yang diperoleh melalui berbagai studi banding dan lokakarya. Pegawai menjadi lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik dan semakin mencintai pekerjaan mereka. Terkait dengan perbaikan infrastruktur, gedung dan ruangan yang semakin baik menimbulkan kenyamanan staff dalam memberikan pelayanan. Dari segi teknologi dan informasi, peralatan yang digunakan (termasuk komputerisasi) dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat semakin baik. Dari sektor Pengadaan Barang dan Jasa, kemajuan telah dicapai dengan terbentuknya LPSE pada tahun 2012 untuk melayani proses pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik, meskipun butuh waktu dalam melaksanakan sistem elektronik tersebut secara menyeluruh dan terintegrasi. Unit layanan Pengadaan juga telah dibentuk pada awal tahun 2014.

Penyusunan dan implementasi SOP yang merupakan penjabaran dari peraturan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdampak signifikan terhadap penerapan tugas fungsi dan pokok pegawai. Meningkatnya kinerja pelayanan terpadu terutama perizinan, Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Minahasa tidak lepas dari upaya dari semua pihak baik Pemerintah Daerah maupun organisasi masyarakat sipil yang selama ini menjadi mitra pemerintah dalam menjalankan rencana aksi bersama.

Semua perbaikan yang telah dilakukan oleh Kabupaten Minahasa diranah pelayanan publik berdampak pada peningkatan Indeks Survei Integritas Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Proyek SIPS dan KPK. Indeks Layanan Publik pada tahun 2011 yaitu 5,97 meningkat menjadi 6,41 di tahun 2013. Pada sisi Pelayanan Perizinan pada tahun 2011 Indeks Survey Integritas menunjukkan angka 5,77 meningkat pada tahun 2013 menjadi 6,80 (6,0 adalah ambang batas indeks yang ditetapkan oleh KPK).



Hasil akhir yang diharapkan dengan adanya perubahan dan dampak tersebut di atas adalah semakin transparannya layanan yang diberikan kepada masyarakat yang berujung pada berkurangnya kesempatan untuk korupsi pada lembaga layanan publik tersebut.





PEMBELAJARAN DAN REKOMENDASI

Dengan adanya pembangunan kantor bersama yang merupakan salah satu cara untuk mendekatkan berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Pembelajaran yang dapat diambil dalam proses reformasi layanan Kantor Bersama tersebut adalah mengenai kepemimpinan. Inisiatif dan keinginan baik untuk melakukan perubahan yang bermula dari pimpinan lembaga atau institusi sangat diperlukan dalam melakukan perubahan. Prakarsa pemimpin harus dapat diterjemahkan oleh kreatifitas pegawai sehingga bisa diterapkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Pembelajaran lainnya yang tidak kalah pentingnya adalah inovasi pelayanan baik dari segi administrasi maupun teknologi dan informasi yang harus dilakukan secara terus menerus sehingga dapat memenuhi tuntutan masyarakat pengguna layanan. Namun pemakaian peralatan teknologi dan informasi tersebut masih terbatas sehingga diharapkan di masa depan dapat dilakukan di seluruh pelayanan perizinan dan perlu diimbangi dengan ketersediaan dana untuk operasional dan pemeliharannya.







KEBERLANJUTAN REFORMASI

Ada pepatah mengatakan, lebih mudah untuk mencapai sesuatu dari pada mempertahankan sesuatu yang telah dicapai atau diperoleh. Demikian halnya dalam pelayanan publik. Peningkatan-peningkatan yang telah dicapai oleh PTSP Kabupaten Minahasa harus dipertahankan dan ditingkatkan di masa depan. Untuk itu langkah yang diperlukan antara lain kepemimpinan yang baik dan kemauan serta tanggung jawab dari setiap pegawai sebagai agen keberlanjutan reformasi.

Beberapa upaya yang perlu dipertimbangkan dalam keberlanjutan reformasi adalah sebagai berikut:

- Pengembangan kapasitas sumber daya harus dilakukan secara berkala/rutin untuk mendapatkan pengetahuan dan pemahaman baru yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan pengguna layanan. Untuk mewujudkan hal tersebut di atas, ketersediaan sumberdaya keuangan sangat penting.
- Terkait dengan peningkatan sumberdaya manusia, mutasi pegawai kantor bagian depan (*front office*) sebaiknya tidak dilakukan terlalu cepat, dan mutasi dilakukan hanya jika diperlukan untuk kepentingan promosi jabatan pegawai yang bersangkutan
- Mekanisme umpan balik melalui pertemuan bulanan pengelola (pegawai) menjadi hal yang sangat berguna untuk melakukan peninjauan ulang terhadap pelayanan yang telah dilakukan, bahkan jika dibutuhkan perlu diadakan juga pertemuan mingguan.
- Pemeliharaan rutin peralatan dan pembaharuan perlu dilakukan untuk menyesuaikan dengan program dan model yang terbaru dan dengan kualitas yang lebih baik. Demikian juga tampilan ruangan harus diperbaharui secara berkala menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat baik dari tingkat kuantitas maupun kualitas.



“APA KATA MEREKA” Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat

“Pelayanan saat ini yang telah diintegrasikan, supaya benar-benar terintegrasi kedepan, baik dari sisi sumberdaya manusia maupun infrastruktur, serta harus didukung dengan payung hukum yang baku sehingga pelayanan akan semakin mudah manfaatnya dan manfaatnya dirasakan masyarakat”

Riviva Maringka, Kadis Kependudukan & Pencatatan Sipil

“Grace Maindoka, Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Minahasa

“Semangat kerjasama ini salah satu focus adalah untuk menekan tingkat korupsi di daerah, diajak bagaimana kita memposisikan pelayanan masyarakat dengan asas transparansi, dimulai dengan penjelasan prosedur dan biaya pelayanan, hingga pada sikap pegawai yang melayani masyarakat. Sikap dan perilaku yang tidak mengharapkan imbalan, sebagai pelaku pelayanan, masyarakat saatnya kita berikan pelayanan terbaik, Kabupaten Minahasa ingin memberikan perubahan dimulai dari hal kecil yaitu pelayanan perizinan. Saya tetap komit untuk memberantas korupsi di kantor ini dengan memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Minahasa”.

“Pelayanan semakin baik, dengan keberadaan kantor ditunjang dengan kantor serta lokasi yang cukup strategis. Kantor pelayanan public terpadu memberikan kemudahan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil juga perizinan atau untuk proses pengadaan barang dan jasa”

“ Rudy Polii dari DMS

“ Silvia Walalangi, Pegawai KPPT Minahasa

“Tingkat kesadaran masyarakat untuk mengurus izin makin bagus, hal ini didorong oleh tingkat transparansi yang semakin bagus, dokumen izin semakin transparan karena didalamnya telah tertera biaya yang harus dikeluarkan ataupun gratis, sehingga pengurusan izin lewat perantara semakin berkurang. Pelayanan yang makin baik ini didukung pula dengan sarana kantor dan prasarana yang sangat memadai, diantaranya atas bantuan Proyek SIPS”

“Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pegawai negeri harus lebih ulet dan giat (jemput bola jangan) serta menunjukkan kemandirian, walaupun tetap mendapat stimulan dari proyek. Dengan pendampingan yang intensif diharapkan menjadi corong dan teropong dalam pelayanan lebih khusus pelayanan perizinan”.





LANGKAH-LANGKAH MENUJU REPLIKASI

Langkah – langkah menuju replikasi dapat dibagi kedalam dua tahapan yaitu tahap persiapan dan tahap replikasi atau pelaksanaan.

Langkah – langkah yang dibutuhkan selama tahap persiapan adalah:

1. Penilaian mengenai perubahan reformasi dan inovasi apa yang akan dilakukan.
2. Penilaian situasi untuk menakar kemampuan dan kekurangan yang perlu diperbaiki dari pelayanan publik suatu daerah
3. Pelibatan pemangku kepentingan.
4. Membangun kemitraan dengan pihak-pihak yang akan terlibat dalam proses replikasi inovasi.

Langkah – langkah yang diperlukan selama tahap replikasi atau pelaksanaan:

1. Membentuk Gugus Tugas dan Kelompok Kerja untuk mengimplementasikan dan memonitoring replikasi
2. Membangun rencana kerja untuk mereplikasi inovasi
3. Membangun kapasitas melalui pelatihan, magang, dan sebagainya untuk para pelaksana replikasi
4. Memonitoring dan mengevaluasi perkembangan
5. Memastikan keberlanjutan

Semua langkah tersebut diatas membutuhkan komitmen Pemerintah Daerah untuk memajukan pelayanan publik terutama melalui Kepala Daerah dan segenap jajaran pegawai pelayanan publik.

CASE STUDY 4





Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)

Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS) is a 5 year DFATD project, implemented by Cowater, designed to reduce opportunities for corruption in 10 sub-national governments in Sulawesi through increased implementation of transparent and accountable practices. The Project is also providing assistance to the Indonesia Corruption Eradication Commission (KPK) to help strengthen its role in corruption prevention.

For more information visit

www.sips.or.id
www.cowater.com

**Support to Indonesia's Island of
Integrity Program for Sulawesi (SIPS)**
WTC 5 (Wisma Metropolitan I), 7th Floor
Jl. Jend.Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920
Tel: +62.21.5206207 Fax: +62.21.5206291