



support to indonesia's
islands of integrity program
for sulawesi

CASE STUDY 5

Kabupaten
Kepulauan Sangihe
Provinsi Sulawesi Utara

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

Agustus 2015



CASE STUDY 5

Kabupaten Kepulauan Sangihe
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	viii
Sambutan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi	ix
Sambutan Direktur Proyek Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)	x
Latar Belakang	1
Tantangan dan Peluang	5
Langkah – Langkah yang Telah Diambil	9
Dampak dan Perubahan	11
Pembelajaran dan Rekomendasi	15
Keberlanjutan Reformasi	17
"Apa Kata Mereka" – Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat	19
Langkah-Langkah Menuju Replikasi	23

DAFTAR AKRONIM

AMDAL	Analisa Mengenai Dampak Lingkungan
APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
BPKM	Badan Koordinasi Penanaman Modal
BP2TPM	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal
BAPPEDA	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
BAPPENAS	Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
BIMTEK	Bimbingan Teknis
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
KPPT	Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
KUA	Kantor Urusan Agama
POKJA	Kelompok Kerja
KEMENDAGRI	Kementerian Dalam Negeri
KEPRES	Keputusan Presiden
KPK	Komisi Pemberantasan Korupsi
KKN	Korupsi Kolusi Nepotisme
LPSE	Layanan Pengadaan Secara Elektronik
LKPP	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat
MOU	<i>Memorandum of Understanding</i> (Nota Kesepahaman)
NGO	<i>Non-Government Organisation</i>
OMS	Organisasi Masyarakat Sipil
PIRT	Pangan Industri Rumah Tangga
PTSP	Pelayanan Terpadu Satu Pintu

CASE STUDY 5

PEMDA	Pemerintah Daerah
PBJ	Pengadaan Barang dan Jasa
PERBUP	Peraturan Bupati
PERDA	Peraturan Daerah
PERPRES	Peraturan Presiden
PSC	<i>Project Steering Committee</i>
SKPD	Satuan Kerja Pemerintah Daerah
SPSE	Sistem Pengadaan Secara Elektronik
SIMYANDU	Sistim Pelayanan Terpadu
SOP	<i>Standard Operational Procedure</i> (Prosedur Operasional Standar)
SULSEL	Sulawesi Selatan
SULUT	Sulawesi Utara
SDM	Sumber Daya Manusia
SIPS	<i>Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi</i>
ULP	Unit Layanan Pengadaan
UMKM	Usaha Mikro Kecil Menengah

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 Sulawesi Utara (Provinsi Sulut, Kota Manado, Kota Bitung, Kabupaten Minahasa dan Kabupaten Kepulauan Sangihe) dan lima di Sulawesi Selatan (Provinsi Sulsel, Kota Makassar, 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.



**KANTOR
PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**





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 jender dan lingkungan hidup sesuai dengan kebijakan dan peraturan pemerintah Indonesia. Pengarusutamaan jender 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.



**RUANG PENGADUAN
DAN MENYUSUI**





TANTANGAN DAN PELUANG

Ibukota Kabupaten Kepulauan Sangihe berada di Tahuna, dengan luas mencapai 11.863,58 km² yang terdiri dari wilayah lautan 11.126,61 km² dan daratan 736,97 km². Jumlah keseluruhan pulau adalah 105 pulau dengan rincian 79 pulau tak berpenghuni dan 26 pulau berpenghuni, dengan jarak yang cukup berjauhan antara satu pulau dengan pulau lainnya.

Secara geografis, Kabupaten Kepulauan Sangihe terletak diantara diantara 02°04'13" sampai 04°44'22" Lintang Utara dan 125°9'28" sampai 125°56'57" Bujur Timur. Batas-batas Kabupaten Kepulauan Sangihe adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Negara Filipina

Sebelah Timur : Kabupaten Talaud dan Laut Maluku

Sebelah Selatan: Kabupaten Siau Tagulandang Biaro

Sebelah Barat : Laut Sulawesi



Kabupaten Kepulauan Sangihe adalah salah satu dari lima Kabupaten/Kota di Sulawesi Utara yang menerima pendampingan dari Proyek SIPS. Kondisi awal PTSP Sangihe sebelum bekerjasama dengan SIPS antara lain:

- izin yang dikelola PTSP relatif terbatas yaitu hanya mencakup 8 izin dan 1 rekomendasi yang berasal dari beberapa SKPD saja;
- dari sisi teknologi, pelayanan perizinan masih dilakukan secara manual yang berdampak pada buruknya pendokumentasian arsip;
- sebagian besar staf *front office* masih berstatus honorer, sehingga kemungkinan pergantian staff sangat besar;
- pengetahuan dan pemahaman terhadap cara melayani konsumen yang masih sangat kurang;
- status kelembagaan PTSP masih setingkat Kantor dan urusan investasi masih dikelola oleh salah satu seksi di kantor BAPPEDA meskipun dukungan untuk peningkatan status kelembagaan cukup kuat dari pejabat terkait; dan
- Dari segi fisik, penataan ruangan (*layout*) belum tertata dengan baik, tidak tersedianya ruangan yang dapat memaksimalkan pelayanan dan kenyamanan pemohon izin, seperti ruang pengaduan, ruangan *server* serta pemenuhan kebutuhan pemohon izin yang berkebutuhan khusus seperti ruangan menyusui.



Tantangan lainnya dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan yaitu keadaan geografis Sangihe sebagai daerah kepulauan dengan kondisi sebagian besar masyarakat berdomisili di pulau - pulau kecil dan terpencil dengan keterbatasan sarana dan prasarana transportasi.

Meskipun banyak tantangan yang dihadapi sehubungan dengan perilaku etis, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe (staff pemerintah daerah, pejabat terpilih, dan perwakilan masyarakat sipil) berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik. Langkah - langkah yang perlu telah diambil untuk mengurangi praktik - praktik korupsi dan menggeser budaya kerja dari proses birokrasi yang lambat dan berbelit - belit menjadi pelayanan yang berorientasi publik dengan penekanan pada kinerja yang memuaskan.



sips





LANGKAH - LANGKAH YANG TELAH DIAMBIL

Upaya mengatasi berbagai kendala dan memaksimal fungsi PTSP ditempuh melalui kerjasama SIPS dan Pemda Kepulauan Sangihe. Kerjasama ini diawali dengan pengajuan proposal dari Pemerintah Kab. Kep.Sangihe kepada Proyek SIPS. Setelah melalui tahap seleksi, Kabupaten Kepulauan Sangihe terpilih sebagai salah satu dari 5 daerah di Provinsi Sulawesi Utara yang difasilitasi oleh Proyek SIPS. Hal ini kemudian ditindaklanjuti dengan penilaian kebutuhan di semua sektor pemerintahan termasuk sektor Pelayanan Terpadu. Berdasarkan hasil penilaian, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe bersama SIPS menyusun rencana aksi untuk implementasi kegiatan pada tahun 2012.

Beberapa kegiatan yang telah disepakati antara lain:

1. Peningkatan Status Kelembagaan dari Kantor ke Badan;
2. Penyusunan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati (Perbup);
3. Pengembangan kapasitas staf melalui berbagai pelatihan, diantaranya: pelatihan *Customer Service* yang difasilitasi oleh Bank Mandiri, dan pelatihan Teknologi Informasi untuk Sistem Pelayanan Terpadu; dan
4. Pengembangan infrastruktur antara lain pengembangan fasilitas teknologi informasi (*server, computer, printer*) dan perangkat lunak (*software*) untuk pelayanan perizinan serta pengembangan kantor depan (*front office*).

Langkah yang tidak kalah pentingnya yang telah diambil adalah pertukaran pembelajaran dengan pihak lain. Pertukaran dilakukan selain antar sesama kantor PTSP di Provinsi Sulawesi Utara, juga dengan daerah lain seperti Sulawesi Selatan. Salah satu lokakarya pertukaran pembelajaran yang telah dilakukan adalah Lokakarya Regional bulan November 2013 dengan mengundang peserta dari Provinsi Sulawesi Selatan.





DAMPAK DAN PERUBAHAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Secara keseluruhan, pelayanan perizinan di instansi sebelum tahun 2012 masih dikelola oleh instansi sektoral, seperti izin trayek oleh Dinas Perhubungan, dan izin Apotik oleh Dinas Kesehatan. Namun sejak dikeluarkannya Keputusan Bupati Kepulauan Sangihe Nomor: 249 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan maka semua izin dan non izin telah dikelola oleh PTSP. Terhitung sejak Januari 2013, izin yang dikelola oleh PTSP menjadi 27 izin dan 2 rekomendasi. Jumlah tersebut bertambah menjadi menjadi 28 izin pada awal Januari 2014. Total jumlah izin yang dikeluarkan terhitung tanggal 12 Mei 2014 adalah sebanyak 1217 izin.

Ada dua sisi perubahan penting yang terjadi setelah Implementasi Rencana Aksi, yaitu peningkatan pengetahuan dan keterampilan, dan perubahan sikap yang dicapai dengan mendorong perubahan pola pikir petugas yang melayani konsumen. Fungsi petugas KPPT adalah melayani pelanggan atau pemohon yang adalah masyarakat kepulauan yang mengurus izin. Dengan alasan tersebut maka dipandang perlu adanya perubahan sikap dan etika dalam melayani masyarakat sebagai pelanggan seperti yang dilakukan oleh kantor-kantor swasta seperti Telkomsel dan Bank yang berorientasi kepada pelanggan. Meskipun perubahan pola pikir belum maksimal, namun hal tersebut perlu terus dikedepankan demi mencapai perubahan paradigma berpikir pegawai sebagai pelayan masyarakat.

Tiga aspek perubahan yang telah mulai menunjukkan dampak positif bagi pertumbuhan layanan perizinan di Kab.Kep. Sangihe yaitu:

(1) Peningkatan pengetahuan dan perubahan pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan dalam hal ini pemohon izin.

Demi mendukung peningkatan pengetahuan dan perubahan layanan maka Pemda Kab. Kep. Sangihe telah menerbitkan SOP yang berisi standar-standar pelayanan minimal dimana pelanggan menerima layanan tanpa diskriminasi. SOP tersebut telah diimplementasikan dengan baik dan selalu diperbaharui sesuai dengan tuntutan kebutuhan. Sebagai contoh, PTSP Kab. Kep. Sangihe telah melakukan kajian ulang pada tahun 2013 terhadap SOP yang disusun pada tahun 2009. Untuk memenuhi tuntutan kemajuan masyarakat dan regulasi yang melindungi konsumen maka diterbitkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kab. Kep. Sangihe Nomor 10 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimum. Semua upaya tersebut dimaksudkan untuk mendukung pelayanan publik yang berorientasi pada pelayanan untuk konsumen.

Dari segi informasi dan teknologi, penggunaan perangkat lunak Sistem Pelayanan Terpadu (SIMYANDU) yang dikembangkan oleh SIPS sangat membantu dalam proses pelayanan perizinan, karena lebih efisien, proses lebih cepat dan mengurangi penggunaan kertas.

(2) Peningkatan aspek kelembagaan dari status 'Kantor' menjadi 'Badan'.

(3) Peningkatan infrastruktur yang merupakan aspek yang penting dalam upaya mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Perubahan fisik terlihat pada penataan ruangan yang semakin nyaman melalui pemisahan kantor depan (*front office*) dengan kantor belakang (*back office*) sehingga pemohon hanya melakukan kontak dengan petugas kantor depan (*front office*) untuk meminimalisir potensi KKN. Penataan alur proses dari kantor depan (*front office*) juga telah dilakukan sesuai dengan prosedur dalam SOP. Dari segi kenyamanan beraktifitas, ruang tunggu pelanggan dirancang nyaman mungkin untuk memfasilitasi masyarakat yang datang ke Kantor Perizinan.

Selain itu, Pemda juga menyediakan ruang khusus untuk pengaduan pelayanan yang dibangun di akhir tahun 2013. Ruangan ini dilengkapi dengan sarana pengaduan yang sudah ada sebelumnya yaitu kotak saran.

Sektor perbankan juga memberikan dukungan terhadap pelayanan publik, dengan membuka layanan perbankan di Kompleks Kantor Bupati, yang berjarak 25 meter dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Pembayaran retribusi perizinan sebagian besar dilakukan di Bank Sulut, sehingga keberadaan Bank tersebut sangat membantu masyarakat untuk mempercepat proses perizinan.

Berbagai upaya peningkatan pelayanan dan perbaikan yang telah dilakukan pada PTSP Kab. Kep. Sangihe berimplikasi pada peningkatan Indeks Survei Integritas yang dilakukan Proyek SIPS. Survei pada tahun 2011 menunjukkan nilai indeks 5,52 sedangkan hasil survei pada tahun 2013 meningkat menjadi 6,85.

Kemajuan penting lainnya adalah pencapaian peringkat 4 besar pada penilaian BKPM Nasional. Meskipun telah terjadi peningkatan yang cukup baik, berbagai perbaikan masih perlu dilakukan demi mencapai pelayanan publik yang ideal.

sips

MELAKSANAKAN PELAYANAN...
MEMBERIKAN PELAYANAN DENGAN RAMAH DAN SOPAN
DITIDAK AKAN MENYUKAI ATAU MEMERIKAKAN SIKAP PEMERIKAH BAIK SECARA LANGSUNG ATAU TIDAK LANGSUNG BERUPA SUAP, HADIAH, BANTUAN, ATAU BENTUK LAINNYA
YANG SUDAH ATAU BAKU DAPAT DIPERKERAKAN, BAHWA PEMERIKH, ATAU YANG AKAN MEMBERI MEMILIKI KEPENTINGAN BERKAITAN DENGAN JABATAN KAMI ATAU
... (Governance)
... dan Pula...
... yang membahayakan dan bebas dari Korupsi

Nama Nama		
1. D. L. L. L.	2. P. R. M. M.	3. V. C. M. M.
4. D. R. M. M. M. M.	5. P. A. L. L. L. L.	6. M. S. S. S. S. S. S.
7. P. L. L. L. L. L. L.	8. D. A. M. M. M. M. M. M.	9. M. N. K. E. P. A.
10. P. T. A. M. M. M. M.	11. L. B. M. M. M. M.	
12. P. L. O. N. D. O. N. A. L. I. N. G.	13. S. B. U. D. I. K. A. S. E. S. H.	



PAKTI INTEGRITAS PE
SALTA



PEMBELAJARAN DAN REKOMENDASI

Pembelajaran dan rekomendasi yang bisa diambil dari berbagai kemajuan yang telah dicapai dalam reformasi PTSP Kab. Kep. Sangihe adalah:

- Komitmen dan kepemimpinan Kepala PTSP dalam mendayagunakan sumberdaya yang ada baik yang disediakan melalui Proyek SIPS dan yang bersumber dari APBD.
- Pengembangan staf lewat pelatihan dan lokakarya merupakan hal yang sangat mempengaruhi operasional PTSP, karena berbagai rekomendasi yang dihasilkan dari pelatihan dan lokakarya telah ditindak lanjuti dengan baik.
- Implementasi sistim pelayanan terpadu (dengan menggunakan perangkat lunak) sangat membantu proses perizinan sehingga lebih efisien, mudah dan lebih cepat. Pemisahan kantor depan (*front office*) dan kantor belakang (*back office*) sudah cukup berfungsi, sehingga pemohon hanya berhubungan dengan pegawai kantor depan (*front office*) dalam pengurusan izin.
- Kerjasama dengan pihak Bank untuk penempatan Bank di sekitar Kantor PTSP sangat membantu masyarakat, dengan kata lain tidak ada pembayaran tunai pada pada kantor PTSP dan lebih transparan dalam pengelolaan perizinan.







KEBERLANJUTAN REFORMASI

Upaya – upaya yang perlu dilakukan dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan Kantor PTSP Kab. Kep. Sangihe, antara lain :

1. Kemauan politik, kepemimpinan, dan dukungan dari semua aktor yang terlibat dalam proses pembangunan.
2. Berjaring dengan mitra strategis (akademisi, media, mitra bisnis, LSM / NGO) untuk mendukung pelaksanaan program.
3. Pembangunan kapasitas yang berkelanjutan untuk pemerintah daerah dan mitra strategis.
4. Strategi pembentukan Gugus Tugas dan Pokja yang akan mengambil alih keberlanjutan program.
5. Kewajiban pejabat dan staff dalam menyebarkan pengetahuan yang diperoleh sehingga menjadi pengetahuan bersama.
6. Kecuali untuk promosi, mutasi pegawai sebaiknya dihindarkan karena hal itu akan melemahkan SDM, terlebih SDM yang baru dilatih untuk memenuhi kebutuhan PTSP.





"APA KATA MEREKA" staff Pemerintah, LSM, Masyarakat



Bupati Kepulauan Sangihe, Drs.H.R. Makagansa, M.Si.

Kewajiban pemerintah adalah menyiapkan pelayanan publik yang semakin mudah, murah dan tepat waktu, sehingga pengembangan kapasitas perizinan pada intinya adalah menjawab kebutuhan masyarakat yaitu system perizinan yang benar, diantaranya adalah upaya agar perizinan harus memiliki standar operasional yang baik. Sehingga dibutuhkan SOP dan SP, sebagai dasar untuk operasionalisasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Untuk mencapai pelayanan yang terbaik tentunya dibutuhkan komitmen pelaksana teknis sehingga tidak melanggar sistem yang sudah dibangun tersebut. Untuk mencapai kondisi ini tentunya butuh pengetahuan-pengetahuan dasar perizinan dan kemudian merubah manajemen menjadi lebih baik. Berbagai pelatihan, workshop yang telah difasilitasi oleh SIPS telah mulai terasa dampaknya, diantaranya keluhan semakin berkurang dan PTSP menempati nominasi keempat dalam pelayanan BKPM, hal ini tentunya sangat membanggakan Pemerintah Kabupaten Kep. Sangihe karena setidaknya upaya yang dilakukan sudah menuai hasil. Harapannya apa yang telah dicapai terus dipertahankan, untuk menuju kepada pelayanan publik yang semakin baik

CASE STUDY 5

Peningkatan pelayanan perizinan terjadi pada beberapa aspek, antara lain perbaikan fisik kantor semakin memadai sehingga masyarakat semakin nyaman, petugas front office mendapat banyak pengetahuan bagaimana melayani masyarakat. Penggunaan software SIMYANDU, proses pengurusan izin semakin cepat dan murah, karena penggunaan kertas semakin berkurang. Meskipun demikian untuk peningkatan staf terutama front office masih perlu dilakukan untuk training customer service sehingga mereka semakin matang

N.R.E Pande, S.H, M.M, Kepala PTSP Kabupaten Kepl. Sangihe

Sebagai salah satu anggota masyarakat Sipil yang mendampingi PTSP, memberikan penghargaan kepada Kepala Kantor Perizinan Satu Pintu Sangihe, karena Pelayanan perizinan sudah berjalan dengan baik. Dimana untuk menjalankan proses perizinan sudah SOP, sebagai standar dalam melayani masyarakat yang mengurus izin, sehingga tidak membedakan antara pemohon yang satu dengan yang lain. Apresiasi juga diberikan karena PTSP telah menyediakan layanan pengaduan selain sudah di kelola oleh seksi khusus yaitu pengaduan masyarakat, awal tahun 2013 juga telah menyiapkan ruangan khusus untuk melayani jika ada complain dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan pengaduan, dapat dilakukan melalui media kotak saran, telepon ataupun bisa langsung berkomunikasi dengan pihak yang berkompeten. Dengan perbaikan-perbaikan pelayanan ini, semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi perizinan di daerah kepulauan Sangihe

Hamdan Janis, DMS

Pengalaman mengurus surat perizinan, sudah semakin baik. pada bulan Oktober 2012 yang lalu, pelayanan semakin baik dengan adanya PTSP pelayanan semakin terpadu. Apalagi sudah diterapkan SOP, sudah tidak harus mencari meja kedua, kami datang satu meja saja sampai proses selesai. Dibanding pelayanan sebelumnya yang lambat. Proses perizinan 3 hari bisa selesai, proses yang memakan waktu adalah ketika harus mengurus pengantar dari Kelurahan, 1 hari bisa selesai. Jika pemohon datang, dan masih belum tahu prosedur, akan dipanggil ke meja khusus dan kemudian petugas dari perizinan akan menjelaskan prosedurnya. Biaya yang harus dikeluarkan juga sesuai dengan aturan. Pelayanan petugas front office juga semakin ramah dan mudah tersenyum sehingga pemohon tidak bosan menunggu proses pengurusan izin

Stevenson Abast, Ketua Gapensi Kab. Kep. Sangihe

Ada peningkatan dalam hal sistem pelayanan perizinan, kualitas sumber daya aparatur khusus untuk yang menangani pelayanan perizinan dan system pembayaran PADA lebih transparan, serta tersedianya sarana pendukung pelayanan perizinan sehingga pelayanan lebih efektif serta berhasil meraih 10 besar terbaik tingkat nasional pelayanan public dibidang penanaman modal



Jane Boham ST, Staf KPPT Kab. Kep. Sangihe





LANGKAH-LANGKAH MENUJU REPLIKASI

Langkah – langkah menuju replikasi dapat dibagi ke dalam dua tahap yaitu tahap persiapan dan tahap replikasi.

Langkah – langkah yang dibutuhkan selama tahap persiapan adalah:

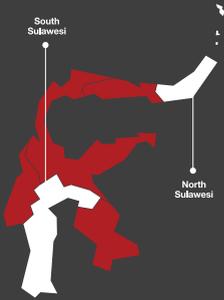
1. Penilaian mengenai inovasi apa yang akan direplikasi
2. Penilaian situasi
3. Perlibatan pemangku kepentingan
4. Membangun kemitraan dengan pihak-pihak yang akan terlibat dalam proses replikasi inovasi

Langkah – langkah yang diperlukan selama tahap replikasi:

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 perkembangan.
5. Memastikan keberlanjutan.

Kemajuan yang diraih oleh PTSP Kabupaten Kepulauan Sangihe, salah satunya yaitu meraih urutan ke - 4 terbaik nasional untuk pelayanan BPKM, perlu mendapat apresiasi dan dukungan. Proses penyelenggaraan dan penguatan yang dilakukan ini perlu ditularkan kepada PTSP lainnya, terutama di Kabupaten/Kota lainnya Sulawesi Utara.





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