



support to indonesia's  
islands of integrity program  
for sulawesi

# CASE STUDY 8

Kabupaten Enrekang  
Provinsi Sulawesi Selatan

PELAYANAN PUBLIK  
INSTANSI PEMERINTAH

Agustus 2015





## **CASE STUDY 8**

Kabupaten Enrekang  
Provinsi Sulawesi Selatan

### **PELAYANAN PUBLIK INSTANSI PEMERINTAH**

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), 7<sup>th</sup> 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, 14<sup>th</sup> 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	15
Langkah – Langkah yang Telah Diambil	19
Dampak dan Perubahan	25
Pembelajaran dan Rekomendasi	29
Keberlanjutan Reformasi	39
"Apa Kata Mereka" – Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat	43
Langkah-Langkah Menuju Replikasi	49

# DAFTAR AKRONIM

<b>AMDAL</b>	Analisa Mengenai Dampak Lingkungan
<b>BAPPENAS</b>	Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
<b>BIMTEK</b>	Bimbingan Teknis
<b>DFATD</b>	<i>Department of Foreign Affairs, Trade and Development</i>
<b>DISDUKCAPIL</b>	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
<b>FGD</b>	<i>Focus Group Discussion</i>
<b>IKM</b>	Indeks Kepuasan Masyarakat
<b>INPRES</b>	Instruksi Presiden
<b>KEMENDAGRI</b>	Kementerian Dalam Negeri
<b>Kemenpan RB</b>	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
<b>KEPRES</b>	Keputusan Presiden
<b>KKN</b>	Korupsi Kolusi Nepotisme
<b>KPK</b>	Komisi Pemberantasan Korupsi
<b>KPMPTSP</b>	Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>KPTSP</b>	Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu
<b>KUA</b>	Kantor Urusan Agama
<b>LKPP</b>	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa
<b>LPSE</b>	Layanan Pengadaan Secara Elektronik
<b>LSM</b>	Lembaga Swadaya Masyarakat
<b>MOU</b>	<i>Memorandum of Understanding</i> (Nota Kesepahaman)
<b>OMS</b>	Organisasi Masyarakat Sipil
<b>PBJ</b>	Pengadaan Barang dan Jasa
<b>PEMDA</b>	Pemerintah Daerah
<b>PERBUP</b>	Peraturan Bupati
<b>PERDA</b>	Peraturan Daerah
<b>PERPRES</b>	Peraturan Presiden

## CASE STUDY 8

---

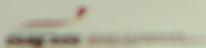
<b>PIRT</b>	Pangan Industri Rumah Tangga
<b>POKJA</b>	Kelompok Kerja
<b>PSC</b>	<i>Project Steering Committee</i>
<b>SDM</b>	Sumber Daya Manusia
<b>SIPS</b>	<i>Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi</i>
<b>SKPD</b>	Satuan Kerja Pemerintah Daerah
<b>SOP</b>	<i>Standard Operational Procedure</i> (Prosedur Operasional Standar)
<b>SPSE</b>	Sistem Pengadaan Secara Elektronik
<b>SULSEL</b>	Sulawesi Selatan
<b>SULUT</b>	Sulawesi Utara
<b>ULP</b>	Unit Layanan Pengadaan
<b>UMKM</b>	Usaha Mikro Kecil Menengah

KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENG. SIPIL  
KABUPATEN ENREKANG

-----  
LAYANAN UMUM - KARTU KELUARGA  
Layanan Kartu Keluarga

24

2015-10-20 19:49

KEMENTERIAN KEMENTERIAN KEMENTERIAN

Revised by BKKP Program, Kecamatan, Kabupaten, Kota, and Provinsi  
Kecamatan, Kota, Kabupaten, Kota, and Provinsi

KEMENTERIAN









# 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.



DIRASKEPENDUDUKAN DAN PERKOTAAN  
KABUPATEN ENREKANG





## 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-nasional<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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.

### A. Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Kabupaten Enrekang

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat dan bukan sebaliknya masyarakat yang menjadi pelayan pemerintah. Di semua tingkatannya, salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik yang profesional hanya dapat diwujudkan melalui prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah.

Sudahkah masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dijalankan pemerintah selama ini? Jawabannya memang sangat beragam, namun secara umum masih banyak aspek pelayanan masyarakat yang perlu dibenahi. Berikut adalah beberapa kelemahan aspek pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian serius, sebagaimana terungkap dalam kajian Rencana Tindak Reformasi Birokrasi, Direktorat Aparatur Negara Bappenas, 2004.

#### 1) Kurang responsif

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkatan petugas pelayanan garis depan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali. Pengaduan dan aspirasi yang disampaikan, tak jarang hanya disimpan dan tidak segera ditindaklanjuti. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan, saran, maupun aspirasi dari masyarakat. Akibatnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

#### 2) Kurang informatif

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, sangat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Informasi yang seharusnya proaktif disampaikan atau disosialisasikan kepada masyarakat terkadang baru disampaikan jika ada yang bertanya.

### 3) Kurangnya akses ke unit - unit pelaksana pelayanan

Unit – unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut. Faktor jarak dan sarana prasarana antara masyarakat dan unit pelaksana pelayanan sering menjadi hambatan utama pelayanan, sehingga sudah seharusnya dipikirkan sistem pelayanan jemput bola. Pemerintah harus mendatangi sasaran atau masyarakat yang tidak memiliki akses memadai ke unit-unit pelayanan.

### 4) Kurang koordinasi

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi sehingga sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan terkait lainnya.

### 5) Birokratis

Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai tingkatan sehingga menyebabkan lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Dalam kaitannya dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan kemampuan staf pelayanan garis depan (*front line staff*) dalam menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya secara keseluruhan berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

### 6) Tidak efisien dan relevan

Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Guna memaksimalkan pelayanan publik yang menjadi bagian penting dari tata kelola pemerintahan, maka diperlukan langkah-langkah pembenahan birokrasi tata kelola pemerintahan atau reformasi birokrasi. Untuk itulah SIPS mengambil peran penting sebagai pendamping program pembenahan dimaksud. SIPS yang didanai oleh Pemerintah Kanada melalui Departemen Luar Negeri, Perdagangan dan Pembangunan Kanada mendorong praktik-praktik baik mengenai tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam pelayanan publik oleh pemerintah yang transparan dan akuntabel.

Dalam publikasi ini, Proyek SIPS berfokus pada pendampingan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Dukungan yang diberikan Proyek SIPS di daerah ini tidak hanya berupa peningkatan kapasitas sumber daya manusia (pegawai) dan penyiapan sistem, tetapi juga membantu pengadaan interior mobil layanan keliling dan desain kantor.

### **B. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Menyikapi hadirnya Proyek SIPS di daerahnya, Pemerintah Kabupaten Enrekang sangat terbuka dan responsif. Terbukti, pemerintah setempat telah mengambil kebijakan untuk membentuk Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Enrekang, tertanggal 24 Februari 2014. Kebijakan yang diambil Pemerintah Kabupaten Enrekang ini menjadi cerminan sikap pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sebuah reformasi birokrasi.

Keterpaduan pelayanan perizinan berarti memangkas birokrasi yang selalu dikeluhkan berbelit-belit. Masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik antara satu kantor dengan kantor lainnya untuk mendapatkan otorisasi jenis perizinan yang sedang diurus, karena semuanya bisa selesai dalam

satu kantor. Manfaat nyata dari sistem baru pelayanan satu pintu ini adalah masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana, jelas dan pasti, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan merata, tepat waktu dan terkoordinasi. Penyelenggaraan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non - perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Ini menunjukkan terjadinya pemangkasan tahapan dan prosedur, transparansi biaya, penyederhanaan persyaratan, pengurangan waktu rata-rata dalam proses perizinan dan pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Reformasi birokrasi yang terjadi di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memang sangat mendasar. Tidak hanya pembangunan sistem, tetapi juga perubahan signifikan pada penampilan fisik. Kantor dirancang sedemikian rupa dengan penempatan dinding kaca sehingga aktifitas pegawai hingga pimpinannya sekalipun dapat terlihat secara jelas. Transparansi ruangan ini bisa meningkatkan produktifitas kerja karena tidak ada peluang untuk bersantai selama jam kerja karena akan terlihat dari luar ruangan. Kantor depan dirancang sedemikian rupa dengan membuat loket-loket pelayanan lebih nyaman dan terbuka. Setiap warga yang datang langsung mengambil nomor antrian untuk dilayani, dan setelah itu warga juga diminta untuk langsung menyampaikan penilaian. Selain itu juga tersedia loket pengaduan untuk menampung keluhan dan aspirasi masyarakat.

Aplikasi sistem yang dipergunakan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang juga sudah sangat memadai. Pejabat yang berwenang bisa mengontrol permohonan perizinan warga dan memberikan persetujuan melalui komputer atau melalui telepon selular cerdas. Aplikasi tersebut juga bisa dikontrol langsung secara online oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sehingga proses koordinasi tidak harus melalui persuratan manual yang memakan waktu.

Sistem yang sangat bagus yang didukung oleh Proyek SIPS ini selain mendukung sistem yang digunakan juga melakukan pengadaan interior mobil layanan keliling serta penataan ruangan. Kantor-kantor pemerintahan yang biasanya terkesan kaku sekarang ditata sedemikian rupa sehingga menjadi lebih nyaman dan terbuka. Model pelayanan kepada masyarakat dibuat menyerupai pelayanan di kantor-kantor pelayanan publik swasta seperti perbankan. Setiap warga yang datang akan langsung dipersilakan untuk mengambil nomor antrian. Dengan adanya nomor antrian tidak ada lagi pelayanan istimewa dan prioritas bagi orang-orang tertentu atau pejabat yang datang belakangan. Warga yang menerima layanan langsung akan dilayani di sejumlah loket yang telah disiapkan sesuai dengan nomor antrian. Pelayanan di loket dilakukan secara terbuka baik prosedur maupun biaya sehingga setiap pemohon mengetahui dengan pasti kapan perizinan yang diajukan bisa diperoleh selama disertai dengan dokumen yang lengkap. Sebaliknya, keterlambatan keluarnya izin biasanya disebabkan karena tidak ada kelengkapan dokumen yang disyaratkan.

Proses pelayanan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang juga telah disesuaikan dengan Undang – Undang nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, dengan menerbitkan Peraturan Daerah nomor 8 tahun 2011 tentang pencabutan beberapa Perda termasuk mengenai retribusi daerah. Komitmen Pemerintah Daerah Kabupaten Enrekang dalam mewujudkan praktik-praktik tata pemerintahan yang baik juga ditunjukkan secara nyata dengan menerbitkan Peraturan Bupati Enrekang mengenai Delegasi Kewenangan kepada Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Adanya pendelegasian kewenangan ini secara otomatis memangkas birokrasi yang panjang sehingga pelayanan bisa dipercepat. Adanya pelimpahan kewenangan tersebut meningkatkan jumlah perizinan menjadi 86 jenis perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sebelumnya hanya 15 perizinan (sewaktu masih bernama Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Adapun jenis perizinan yang dilayani di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yakni:

- a. Izin Sektor Penanaman Modal
  1. Pendaftaran Penanaman Modal
  2. Izin Prinsip Penanaman Modal
  3. Izin Usaha Penanaman Modal
  4. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
  5. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
  6. Izin Usaha Penggabungan Penanaman Modal
- b. Izin Sektor Perdagangan dan Perindustrian
  1. Surat Izin Usaha Perdagangan
  2. Tanda Daftar Perusahaan
  3. Tanda Daftar Industry
  4. Izin Usaha Industry
  5. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
  6. Isin Usaha Toko Modern
  7. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional
  8. Izin Usaha Penggunaan Ketel Uap, Minyak Untuk Setiap Penggunaan Ketel
  9. Izin Penggunaan Bejana Uap/ Bejana Air atau Ekonomise Yang Berdiri Sendiri/ Penguapan
  10. Izin Penggunaan Bejana Petan
  11. Izin Botol Baja
  12. Izin Gangguan/ Surat Izin Tempat Usaha
  13. Izin Usaha Pangkalan Elpiji 3 Kg
  14. Izin Usaha Agen Gas Elpiji 3 Kg
- c. Izin Sektor Kesehatan
  1. Izin Praktek Dokter Umum
  2. Izin Praktek Dokter Spesialis
  3. Izin Praktek Dokter Gigi
  4. Izin Praktek Bidan
  5. Izin Praktek Perawat
  6. Izin Praktek Perawat Gigi

7. Izin Praktek Tukang Gigi
  8. Izin Praktek Apoteker
  9. Izin Praktek Asisten Apoteker
  10. Izin Praktek Fisioterapis
  11. Izin Praktek Refraksionis Optision
  12. Izin Praktek Bersama Dokter Umum
  13. Izin Praktek Bersama Dokter Spesialis
  14. Izin Operasional Rumah Sakit
  15. Izin Operasional Klinik Bersalin
  16. Izin Operasional Klinik Umum
  17. Izin Operasional Laboratorium Kesehatan
  18. Izin Operasional Transfusi Darah
  19. Izin Operasional Apotik
  20. Izin Operasional Optic
  21. Izin Operasional Took Obat
  22. Izin Pengobatan Tradisional
  23. Izin Operasional Depot Air Minum Isi Ulang
  24. Izin Produksi Makanan dan Minuman
  25. Izin Layak Higienis Restoran/ Rumah Makan
  26. Izin Layak Higienis Jasa Boga/ Catering
- d. Izin Sektor Pariwisata
1. Izin Rekreasi dan Hiburan Umum
  2. Izin Usaha Rumah Makan
  3. Izin Usaha Salon Kecantikan
  4. Izin Usaha Hotel
  5. Izin Agen Perjalanan Wisata
  6. Izin Pondok Wisata
  7. Izin Sanggar Seni
  8. Izin Usaha Rumah Bernyanyi
- e. Izin Sektor Pertanian
1. Izin Usaha Kios Pupuk dan Obat-Obatan
  2. Izin Usaha Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras
  3. Izin Pohon Induk Sebagai Sumber Benih

4. Izin Pembibitan Trup (Tanda Registrasi Usaha Perkebunan)
  5. Izin Label/Sertifikasi Bibit Bawang Merah/ Kentang dan Salak Organik
  6. Izin Industri Pengolahan Hasil Perkebunan
- f. Izin Sektor Kehutanan
1. Izin Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan
  2. Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu dan Non Kayu
- g. Izin Sektor Peternakan
1. Izin Pendirian Keramba Apung
  2. Izin Usaha Peternakan
  3. Izin Usaha Pematangan Hewan
  4. Izin Praktek Dokter Hewan
  5. Izin Usaha Depo Penjualan Obat Hewan
- h. Izin Sektor Pertambangan
1. Wilayah Izin Usaha Pertambangan
  2. Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi
  3. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi
  4. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Skala Kecil
  5. Izin Usaha Pertambangan Khusus
- i. Izin Usaha Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informasi
1. Izin Trayek
  2. Izin Usaha Angkutan
  3. Izin Pendirian Menara Telekomunikasi
- j. Izin Usaha Sektor Pendidikan
1. Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Non Formal
  2. Izin Pendirian Sekolah Swasta
- k. Izin Sektor Pekerjaan Umum
1. Izin Usaha Jasa Konstruksi
  2. Izin Usaha Mendirikan Bangunan
  3. Izin Pemasangan Reklame
- l. Izin Sektor Lingkungan Hidup
1. Izin Lingkungan
  2. Izin Usaha Penyimpanan Limbah Bahan Beracun dan Bahan Berbahaya Skala Kabupaten

### C. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 01 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Enrekang untuk melaksanakan urusan Kependudukan, Pencatatan Sipil dan penyelenggaraan pelayanan pelayanan sesuai bidang tugasnya. Sebelum menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejak tahun 2011, urusan kependudukan tergabung dalam Dinas Kependudukan dan KB, kemudian sempat berubah menjadi Dinas Sosial, Kependudukan dan Transmigrasi.

Mengacu pada nama Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) ini, maka ada dua tugas pokok dan fungsi yaitu administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan pendataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam registrasi pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Jenis pelayanan perizinan yang dilayani di Disdukcapil Enrekang yakni:

1. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
2. Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk
3. Penggantian Kartu Tanda Penduduk
4. Penerbitan Kartu Keluarga
5. Perubahan Kartu Keluarga
6. Perekaman data keterangan pindah datang
7. Perekaman data keterangan pindah
8. Penerbitan akta kelahiran
9. Penerbitan akta perkawinan
10. Pencatatan akta kematian
11. Pencatatan dan kutipan akta perceraian

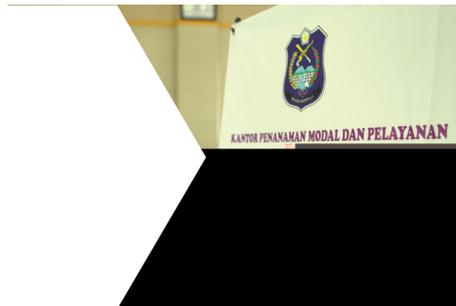
Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Disdukcapil Enrekang praktis bersentuhan langsung dengan masyarakat. Layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil ini lebih banyak diakses oleh perempuan karena perempuan yang bertanggung jawab mengelola kebutuhan domestik termasuk persuratan dan dokumen keluarga. Oleh karena itu, sama dengan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Disdukcapil Enrekang juga saat ini sedang melakukan reformasi di bidang pemberian pelayanan. Proyek SIPS yang menjadi pendamping program untuk melahirkan model pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel juga disambut antusias pihak Disdukcapil Enrekang. Kantor Disdukcapil mengalami pembenahan dimulai dengan merenovasi kantor. Renovasi yang dilakukan pemerintah memungkinkan SIPS mendesain ulang interior kantor. SIPS juga mendukung seluruh mobiler kantor misalnya meja kursi, komputer dan lain-lain, juga mengintegrasikan infrastruktur yang sensitif jender yaitu dengan menyediakan ruang laktasi, dan sistem antrian elektronik yang lebih nyaman. Semua pembenahan infrastruktur tersebut bisa dirasakan manfaatnya langsung oleh masyarakat khususnya perempuan yang selama ini lebih banyak mengakses layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.





## TANTANGAN DAN PELUANG

Terbentuknya Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 3 Tahun 2014, menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah setempat untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Digabungkannya Kantor Penanaman Modal dan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi satu kantor menyebabkan terjadinya peningkatan jumlah pelayanan perizinan. Pada saat berdiri sendiri, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya melayani 15 jenis perizinan, namun kini bertambah menjadi 86 jenis perizinan. Hal ini tentu saja membutuhkan kesiapan sumber daya, baik sistem, informasi dan teknologi, sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana pendukung lainnya.



Tantangan dan peluang Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dipetakan sebagai berikut:

**Tantangan :**

- Tantangan hubungan hirarki antar eselon. Secara kelembagaan, Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih dikepalai oleh pejabat setingkat eselon IIIb. Padahal Kepala Kantor harus melakukan koordinasi penyelenggaraan administrasi perizinan dengan 8 SKPD yang dikepalai oleh pejabat eselon yang lebih tinggi.
- Tantangan Sumber Daya Manusia. Jumlah aparatur yang melaksanakan pelayanan administrasi perizinan terpadu masih kurang. Jumlah pegawai hanya 15 orang yang dibantu 24 orang pegawai tidak tetap (*honorarium*).
- Struktur kelembagaan yang belum mencerminkan kebutuhan dan kepentingan peningkatan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih berstatus kantor. Seharusnya sudah berstatus badan dengan pejabat setingkat eselon IIa.

### **Peluang:**

- Komitmen baik dan kemauan politik Kepala Daerah
- Pelimpahan kewenangan melaksanakan koordinasi pelayanan administrasi di bidang perizinan.
- Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan
- Tersedianya sistem informasi pelayanan administrasi perizinan.
- Telah disahkannya Standar Operasional Prosedur
- Dukungan sistem aplikasi pelayanan yang standar



**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG**  
**KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Jenderal Sudirman No.      Telp/Fax. 0420-21079 Enrekang

**POTENSI UNGGULAN**

**KPK**      **BKPM**      **cowater**

Prinsip Utama: Tepercaya, Efisien, Berkualitas, dan Berkeadilan

**PELAYANAN EMAS**

**LAYANAN PERKULINAN MOBILE ON LINE**  
**085 242 130 304**  
SMS : 0811 460 422



## LANGKAH - LANGKAH YANG TELAH DIAMBIL

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang, beberapa langkah telah dilakukan yaitu:

### 1. Penguatan kapasitas sumber daya aparatur sipil

Proyek SIPS telah melakukan beberapa kegiatan untuk mempersiapkan dan meningkatkan kapasitas sumber daya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terlibat dalam pengelolaan Administrasi perizinan. Kegiatan yang dilakukan antara lain melakukan pelatihan, diskusi *focus* kelompok (FGD), dan supervisi langsung di lapangan. Pelatihan-pelatihan tersebut antara lain tentang pembuatan SOP, pengarusutamaan jender, dan lain – lain.

### 2. Pendelegasian wewenang dan komunikasi intensif lintas SKPD

Adanya pendelegasian wewenang dari Bupati Enrekang kepada Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menyebabkan bertambahnya jumlah perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdampak pada meningkatnya komunikasi antar SKPD. Oleh karena itu rapat lintas SKPD penting untuk melakukan koordinasi dalam menangani 86 jenis perizinan. Komunikasi yang intensif antar SKPD menjadi kunci keberhasilan program pelayanan satu pintu.

### 3. Mengajukan perubahan status dari kantor menjadi badan

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berstatus kantor dimana pejabatnya memiliki eselon yang lebih rendah dibanding status dinas, menimbulkan ketidaknyamanan karena harus mengendalikan SKPD - SKPD yang pimpinannya memiliki eselon yang

lebih tinggi. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa disebut kaya fungsi namun miskin struktur. Untuk mengatasi hal ini, Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah mengajukan permohonan resmi kepada Organisasi dan Tata Laksana Pemkab. Enrekang, agar segera meningkatkan status Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi Badan. Dengan demikian, fungsi koordinasi lintas SKPD yang menjadi urusan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa maksimal dan tanpa hambatan. Adapun 8 SKPD yang koordinasi perizinannya dibawah kendali Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setelah adanya pelimpahan kewenangan adalah Dinas Kesehatan, Dinas Pariwisata, Satpol, Dinas Perdagangan, Dinas PU, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kehutanan, Dinas Peternakan dan Perikanan dan Dinas Pertanian.

#### 4. **Penyusunan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan**

Salah satu faktor yang sangat menunjang kelancaran proses pelayanan perizinan yakni adanya standar baku dalam pelayanan yakni berupa standar operasional prosedur (SOP). SOP adalah pedoman/petunjuk prosedural bagi seluruh individu yang ada didalam unit pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat yang ditetapkan secara tertulis. Sebuah SOP umumnya ditulis secara rinci dan menggambarkan kaitan kerja antar bagian yang terlibat dalam sebuah proses pelayanan. SOP mengenai prosedur pelayanan perizinan dan non - perizinan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang telah dituangkan dalam bentuk Peraturan Bupati Enrekang Nomor 21 Tahun 2014.

## Contoh SOP Pendaftaran Perizinan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No	Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyapa, mempersilahkan pemohon duduk dan menyampaikan nama petugas	Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur	2 menit	Informasi dan Berkas Persyaratan Pemohon	
2	Meneliti berkas persyaratan pemohon	Informasi dan Berkas Persyaratan Pemohon	3 menit	Berkas pemohon telah di <i>check list</i>	
3	Menerima berkas pemohon yang dinyatakan lengkap	Berkas pemohon telah di <i>check list</i>	2 menit	Berkas pemohon diterima	
4	Menginput data pemohon	Berkas pemohon diterima	10 menit	Data pemohon telah diinput	
5	Memberikan tanda terima kepada pemohon	Data pemohon telah diinput	1 menit	Tanda terima telah diberikan kepada pemohon	
6	Menginformasikan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar apabila dikenakan biaya pelayanan/ retribusi	Tanda terima telah diberikan kepada pemohon	2 menit	Pemohon memperoleh informasi	
	<b>Lamanya waktu dibutuhkan dalam rangkaian kegiatan</b>		<b>15 menit</b>		

**Contoh SOP Kajian Teknis Lapangan**

Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
	Kelengkapan	Waktu	Output	
Menganalisa berkas untuk menentukan tim teknis yang diperlukan untuk peninjauan lapangan	Berkas pemohon persyaratan izin tim teknis	1 jam	Nama - nama tim teknis yang akan terlibat	
Menyusun surat undangan, jadwal peninjauan lapangan	Nama - nama tim teknis yang akan terlibat	1 jam	Surat undangan yang telah ditandatangani	
Mengirimkan surat undangan kepada tim teknis	Surat undangan yang telah ditandatangani	2 jam	Terkirimnya surat undangan	
Memfasilitasi dan mengkoordinasi kegiatan peninjauan lapangan	Mobil Operasional, Surat tugas tim teknis, berkas permohonan			
Mengunjungi Lokasi Teknis	Berkas Pemohon, Persyaratan izin, Blangko Kajian Teknis	1 hari	Tiba dilokasi	
Mengamati kondisi di lapangan	Tiba dilokasi	3 jam	dilakukan pengamatan lapangan	
Mencatat kondisi di lapangan	dilakukan pengamatan lapangan	3 jam	Blangko Kajian Teknis terisi	
Mencocokkan kondisi di lapangan dengan berkas pemohon yang dipersyaratkan	Blangko Kajian Teknis terisi	1 jam	Berkas dan kondisi lapangan telah dikroscek	
Membuat Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAHP)	Berkas dan kondisi lapangan telah dikroscek	30 menit	Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAHP)	

Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
	Kelengkapan	Waktu	Output	
Membuat Rekomendasi teknis untuk melanjutkan proses perizinan/non perizinan	Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAHP)	30 menit	Rekomendasi Teknis	
<b>Lamanya waktu dibutuhkan dalam rangkaian kegiatan</b>		<b>1 hari 8 jam</b>		

## 5. Menyusun Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (APPK)

Penyusunan APPK berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sebagai pedoman kegiatan, dimana upaya ini mendorong adanya pelayanan yang transparan dan akuntabel.

## 6. Pengadaan Infrastruktur Pendukung

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang telah membangun gedung baru yang lebih baik dibandingkan dengan gedung lamanya yang sempit. Proyek SIPS sendiri mendukung penuh pengadaan infrastruktur pendukung, seperti mobiler, komputer, dan sistem informasi dan teknologi. Integrasi jender dalam infrastruktur meliputi pengadaan ruang laktasi, sistem antrian yang nyaman dan pemisahan toilet perempuan dan laki-laki.



# KANTOR PENANAMAN MODAL DAN LAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ENREKANG



SI... **KPK** Foreign Affairs, Trade and  
Development Canada

FAHA

2



## DAMPAK DAN PERUBAHAN

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas layanan publik;
2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik; dan
3. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberi pelayanan mudah, cepat, aman dan sejahtera.

Dengan adanya dukungan proyek SIPS, kondisi tersebut di atas sudah dapat dirasakan masyarakat. Hal ini dibuktikan sebagai berikut:

- Adanya transparansi pembiayaan untuk setiap pelayanan perizinan yang diberikan. Semua dokumen yang mengatur soal pembiayaan dipublikasikan dengan jelas sehingga menghindari saling curiga antara pemerintah dengan masyarakatnya. Masyarakat bisa mengetahui secara pasti, jenis perizinan mana yang gratis dan jenis perizinan mana yang dikenakan retribusi.



- Memangkas birokrasi yang selama ini dinilai masyarakat berbelit-belit. Pelayanan dalam satu pintu lebih memudahkan masyarakat karena tidak lagi harus mondar-mandir dari satu kantor ke kantor lainnya untuk melengkapi dokumen.
- Masyarakat kini bisa mendapatkan panduan pelayanan. Dengan adanya SOP yang ditetapkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten sesuai peraturan.
- Adanya keterbukaan informasi dimana masyarakat dengan mudah bisa mengakses informasi terkait kebutuhan perizinan yang diinginkan, misalnya menyangkut dokumen persyaratan, biaya, lama waktu yang dibutuhkan dan lain-lain.
- Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk itulah, Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang juga menyiapkan layanan pengaduan baik langsung maupun melalui SMS di nomor ponsel : 085 242 530 405
- Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang saat ini juga mengoperasikan mobil layanan keliling yang akan melayani masyarakat di pelosok dengan sistem jemput bola. Sistem ini sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya perempuan dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil untuk mengakses layanan perizinan dengan lebih mudah dan murah. Standar proses pelayanan mobil keliling tersebut tidak berbeda dengan di kantor. Apabila berkas yang dipersyaratkan lengkap, maka proses perizinan juga bisa langsung selesai sesuai waktu yang telah ditentukan.

Kini, ketika berkunjung ke Disdukcapil Enrekang maka warga akan merasakan suasana berbeda dibandingkan sebelumnya, suasana yang lebih nyaman. Kantor depan dilengkapi dengan ruang tunggu yang berpendingin udara, tak ubahnya model pelayanan publik yang sering kita saksikan di kantor-kantor swasta seperti perbankan, telekomunikasi, dan lain - lain. Untuk mewujudkan ketertiban dan memastikan pelayanan yang adil, maka warga yang datang meminta pelayanan di Disdukcapil akan segera diberi nomor antrian sehingga siapa yang datang duluan akan dilayani duluan tanpa memandang status misalnya pejabat dan lain – lain.

Tidak hanya tampilan fisik yang mengalami perubahan mencolok. SIPS juga mengawal pembenahan sistem yang selama ini semuanya dilakukan secara manual menjadi terkomputerisasi atau menggunakan teknologi informasi. Sebelumnya di Disdukcapil tidak ada standar operasional prosedur (SOP) yang baku, namun kini SOP sudah berhasil disusun, dan menunggu diterbitkannya peraturan Bupati. Adanya SOP menjamin berjalannya proses kerja secara terukur. Hal ini dirasakan memberi dampak pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan.

KAMI SIAP MELAYAKI ANDA

Desain Photo

1. SENYUM
2. SALAM
3. SAPA
4. SOPAN
5. SANTUN



NO	NAME	ALAMAT
1		
2		
3		
4		
5		

Handwritten notes and a vertical strip of small photos are visible on the form.

15



## PEMBELAJARAN DAN REKOMENDASI

Praktik-praktik tata pemerintahan yang baik yang ditunjukkan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang perlu dijadikan inspirasi bagi instansi-instansi lain dan daerah lain untuk mengembangkan model pelayanan yang sama. Semakin meluasnya praktik-praktik baik dalam pemerintahan sebagai pelayan masyarakat maka akan menciptakan tata kelola pemerintahan yang bebas korupsi. Beberapa rekomendasi yang perlu dipertimbangkan untuk terus meningkatkan pelayanan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang yakni:

### *Internal*

- Bupati Enrekang agar mempercepat peningkatan status Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang menjadi sebuah badan. Pasalnya, kantor tersebut lingkup kerjanya meliputi lintas SKPD. Selama berstatus sebagai kantor, maka ada hambatan bagi pejabatnya untuk memerintahkan urusan kepada SKPD lain yang eselon pimpinannya lebih tinggi
- Penambahan jumlah pegawai, baik bagian kantor depan (*front office*) maupun di bagian kantor belakang (*back office*) demi memberikan pelayanan yang maksimal. Jumlah pegawai saat ini jauh dari cukup. Selain itu, sebaiknya petugas kantor depan (*front office*) tidak diserahkan kepada tenaga honorer tetapi ditangani langsung oleh ASN untuk menghindari bias dalam pelayanan.
- Rutin menggelar pelatihan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia sebagai ujung tombak pelayanan.
- SOP yang sudah dijalankan segera ditetapkan sebagai standar pelayanan publik di Kabupaten Enrekang.

### *Eksternal*

- Model pelayanan seperti yang diterapkan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang perlu segera direplikasikan ke semua instansi / lembaga pemerintah yang berbasis pelayanan publik.
- SIPS diharapkan dapat mereplikasi proyek ke berbagai kabupaten/kota lainnya untuk menyebarkan praktik-praktik tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel
- Mengintensifkan sosialisasi, publikasi dan diseminasi informasi dengan menjalin kerjasama dengan berbagai media massa, agar praktik-praktik baik makin dikenal dan menjadi inspirasi bagi banyak orang.
- Meningkatkan jejaring dengan mitra strategis seperti akademisi, LSM, ormas dan mitra strategis lainnya untuk mendukung program
- Pihak Bank Pembangunan Daerah (BPD) agar menempatkan staf kasir di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang untuk menerima setoran retribusi pembayaran perizinan sesuai ketentuan. Jadi, tidak ada lagi pegawai yang bersentuhan langsung dengan uang.
- Menambahkan anggaran untuk biaya teknis mobil layanan sehingga dapat lebih menjangkau masyarakat miskin khususnya perempuan.
- Semua jenis layanan di Disdukcapil memiliki SOP masing-masing.

Berikut salah satu contoh SOP untuk Penerbitan Kartu Tanda Penduduk:

1. Pemohon mengambil dan mengisi Kartu Pelayanan.
  - 1.1. Pemohon KTP mencari tahu terlebih dahulu formulir dan persyaratan mendapatkan KTP. Pemohon dapat melihat papan informasi yang sudah disediakan atau bertanya kepada Petugas Pelayanan bila ada yang belum jelas.
  - 1.2. Pemohon mengambil Kartu Pelayanan yang tersedia di Loket Pelayanan. Kartu Pelayanan juga berfungsi sebagai nomor antrian.
  - 1.3. Pemohon meminta formulir yang diperlukan kepada Petugas Pelayanan.
  - 1.4. Pemohon mengisi Formulir Permohonan Kartu Tanda Penduduk (F-1.07) dengan baik dan benar, serta melengkapi persyaratan.
  - 1.5. Bila mengalami kesulitan dalam mengisi formulir, Pemohon dapat bertanya kepada Petugas Pelayanan.
  - 1.6. Pemohon menyerahkan Kartu Pelayanan dan berkas Permohonan Kartu Tanda Penduduk kepada Petugas Pelayanan.

*NOTE:* Untuk Penduduk di daerah terpencil pembayaran biaya dan penyerahan berkas permohonan bisa melalui petugas Kelurahan/Desa setempat. Selanjutnya, Petugas Kelurahan/Desa akan meneruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Petugas Pelayanan menuliskan data pemohon pada Kartu Kendali.
  - 2.1 Menerima Kartu Pelayanan dan berkas permohonan dari Pemohon.
  - 2.2 Memastikan bahwa Kartu Pelayanan telah diisi dengan baik dan benar, serta memeriksa kelengkapan persyaratan.

*NOTE:* Pekerjaan Petugas Pelayanan dalam menerima dan meneliti kelengkapan data dan semua persyaratan dapat digantikan oleh Petugas Registrasi di kelurahan/desa (bila ada).

3. Petugas Pelayanan melakukan verifikasi berkas permohonan dan identifikasi ke database SIAK.
  - 3.1 Petugas Pelayanan memeriksa apakah data Pemohon sudah ada di Database SIAK sesuai dengan data yang ada pada Kartu Kendali (Elemen data dasar yang diidentifikasi adalah Nama Lengkap,

Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Alamat dan Jenis Kelamin).

Beberapa kondisi yang harus diidentifikasi:

**a. Pemohon sebagai Kepala Keluarga**

Pemohon belum mempunyai No. KK dan NIK, maka harus mengikuti proses Pencatatan Biodata dengan mengisi formulir F-1.01.

**b. Pemohon sebagai anggota keluarga**

Kepala Keluarga belum mempunyai No. KK dan NIK, maka Kepala Keluarga Pemohon harus mengikuti proses Pencatatan Biodata dengan mengisi formulir F-1.01.

**c. Pemohon sebagai anggota keluarga**

Kepala Keluarga Pemohon sudah ada No.KK namun Pemohon belum mempunyai NIK, maka harus mengikuti proses Perubahan/ Penambahan Biodata dengan menggunakan F-1.03 dan F-1.05

**4. Apabila BELUM ada di Database SIAK**

Lewati langkah nomor 4 apabila SUDAH ada di Database SIAK

4.1. Mencatat informasi bahwa data pemohon belum ada di Database SIAK ke dalam Kartu Kendali.

4.2. Meminta Pemohon untuk mengisi F-1.01 dengan melampirkan dokumen pendukung dan harus ditandatangani oleh Lurah/ Kepala Desa.

4.3. Mengembalikan Kartu Pelayanan dan berkas persyaratan ke Pemohon untuk dilengkapi.

**5. Apabila SUDAH ada di Database SIAK**

5.1. Memeriksa apakah ada perubahan data atau tidak.

**6. Apabila ADA perubahan data**

Lewati langkah nomor 6 apabila pemohon tidak memerlukan perubahan data

- 6.1. Mencatat informasi bahwa ada perubahan data pemohon ke dalam Kartu Kendali.
  - 6.2. Meminta Pemohon untuk mengisi F-1.03 dan F-1.05 dengan melampirkan dokumen pendukung dan harus ditandatangani oleh Lurah/Kepala Desa.
  - 6.3. Mengembalikan Kartu Pelayanan dan berkas persyaratan ke Pemohon untuk dilengkapi
7. Apabila TIDAK ADA perubahan data
- 7.1 Mencatat dan menandatangani Kartu Kendali.
  - 7.2 Menyerahkan Kartu Pelayanan kepada Pemohon.
  - 7.3 Menyerahkan Kartu Kendali dan berkas permohonan kepada Petugas foto.
8. Petugas Foto menerima berkas permohonan dan memanggil Pemohon.
- 8.1. Menerima Kartu Kendali berkas permohonan dari Petugas Pelayanan.
9. Petugas foto mengambil foto pemohon
- 9.1 Petugas foto memanggil pemohon berdasarkan nomor antrian mengambil foto pemohon.
  - 9.2 Mengambil dan menandatangani kartu kendali.
10. Petugas foto menyerahkan berkas dan kartu kendali kepada pemohon
- 10.1 Menyerahkan berkas dan kartu kendali kepada pemohon.
  - 10.2 Pemohon menerima berkas dan kartu kendali dari petugas foto.

11. Pemohon Menyerahkan Kartu pelayanan, kartu kendali, berkas permohonan dan membayar retribusi
  - 11.1 Setelah foto pemohon menuju ke kasir.
  - 11.2 Pemohon Menyerahkan Kartu pelayanan, kartu kendali, berkas permohonan dan membayar retribusi.
12. Kasir menerima Kartu pelayanan, kartu kendali, berkas permohonan dan retribusi.
  - 12.1 Menerima Kartu pelayanan, kartu kendali, berkas permohonan dan retribusi dari pemohon.
  - 12.2 Menerima retribusi Permohonan Penerbitan KTP
  - 12.3 Mencatat dan menandatangani tanda terima retribusi pada Kartu Kendali.
13. Kasir menerbitkan Kuitansi.
  - 13.1 Setelah menerima retribusi kasir menerbitkan kuitansi.
  - 13.2 Menyerahkan kuitansi ke pemohon.
14. Kasir menandatangani kartu kendali.
  - 14.1 Kasir mencatat dan menandatangani tanda terima retribusi pada kartu kendali
  - 14.2 Setelah ditandatangani kasir menyerahkan kartu kendali dan berkas permohonan kepada kepala seksi.
15. Kepala seksi memverifikasi berkas.
  - 15.1 Menerima berkas permohonan dan kartu kendali dari kasir.
  - 15.2 Memverifikasi berkas permohonan.
  - 15.3 Mencatat dan menandatangani kartu kendali
  - 15.4 Menyerahkan berkas permohonan dan kartu kendali ke

operator Komputer.

16. Operator memverifikasi berkas permohonan dengan biodata di SIAK dan mencetak dokumen
  - 16.1 Operator menerima berkas permohonan dan kartu kendali dari kepala seksi.
  - 16.2 Operator memverifikasi berkas permohonan dengan biodata yang ada di SIAK.
  
17. Apakah ada perbedaan biodata antara isian formulir dan biodata terakses di database SIAK?
  - 17.1 YA
    - 17.1.1 Mengembalikan berkas permohonan KTP ke Petugas Pelayanan untuk di konfirmasi dengan Pemohon dan menghentikan proses input data ke SIAK.
  - 17.2 TIDAK
    - 17.2.1 Mencetak, mencatat nomor serial blangko dan menyerahkan ke kepala bidang.
  
18. Kepala Bidang Memberikan Paraf pada cetakan KTP.
  - 18.1 Kepala Bidang Menerima Kartu Kendali, Berkas Permohonan dan Cetakan KTP dari operator komputer.
  - 18.2 Memberikan paraf pada cetakan KTP.
  - 18.3 Mencatat dan menandatangani kartu kendali.
  - 18.4 Menyerahkan Cetakan KTP, Kartu Kendali, dan Berkas permohonan ke Kepala Dinas.
19. Kepala Dinas Menandatangani Cetakan KTP
  - 19.1 Menerima Berkas Permohonan, Kartu Kendali, Cetakan KTP

dari Kepala Bidang.

- 19.2 Menandatangani Cetakannya KTP.
  - 19.3 Mencatat dan menandatangani Kartu Kendali.
  - 19.4 Menyerahkan cetakan KTP kepada petugas distribusi dan menyerahkan Berkas Permohonan dan kartu kendali kepada petugas arsip.
20. Petugas Distribusi Memberikan Cap pada Cetakannya KTP
21. Petugas Distribusi menyerahkan cetakan KTP ke Pemohon.
22. Petugas Arsip mengarsipkan berkas permohonan KTP
- 22.1 Mengarsipkan Berkas KTP.
  - 22.2 Mencatat dan menandatangani Kartu Kendali
23. Pemohon mengambil dan memeriksa cetakan KTP
- 23.1 Pemohon menyerahkan kuitansi pembayaran ke Petugas Distribusi.
  - 23.2 Pemohon memeriksa cetakan KTP
24. Pemohon memeriksa cetakan KTP apakah sudah benar ?
- 24.1 YA
    - 24.1.1 Menandatangani Tanda terima.
  - 24.2 TIDAK
    - 24.2.1 Mengembalikan ke Petugas Pelayanan untuk diserahkan ke operator





# KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ENREKANG





## KEBERLANJUTAN REFORMASI

### DISDUKCAPIL

Untuk menjamin keberlanjutan perubahan dalam hal pelayanan di Disdukcapil, ada beberapa hal yang perlu dilakukan antara lain:

1. Sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai regulasi yang ada dan SKPD terkait pengguna layanan Adminduk terutama pemanfaatan data kependudukan.
2. Pemanfaatan dan Pengembangan software system pelayanan sesuai dengan SOP dan dapat mengurangi celah pelayanan tanpa mengikuti prosedur.
3. Pengembangan kapasitas bagi aparat pelayanan terkait SOP dan penggunaan aplikasi pelayanan.
4. Peningkatan Pengelolaan arsip, termasuk arsip digital (digitalisasi arsip) melalui aplikasi sehingga memudahkan proses pelayanan/pencarian berkas selesai cetak.
5. Peningkatan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

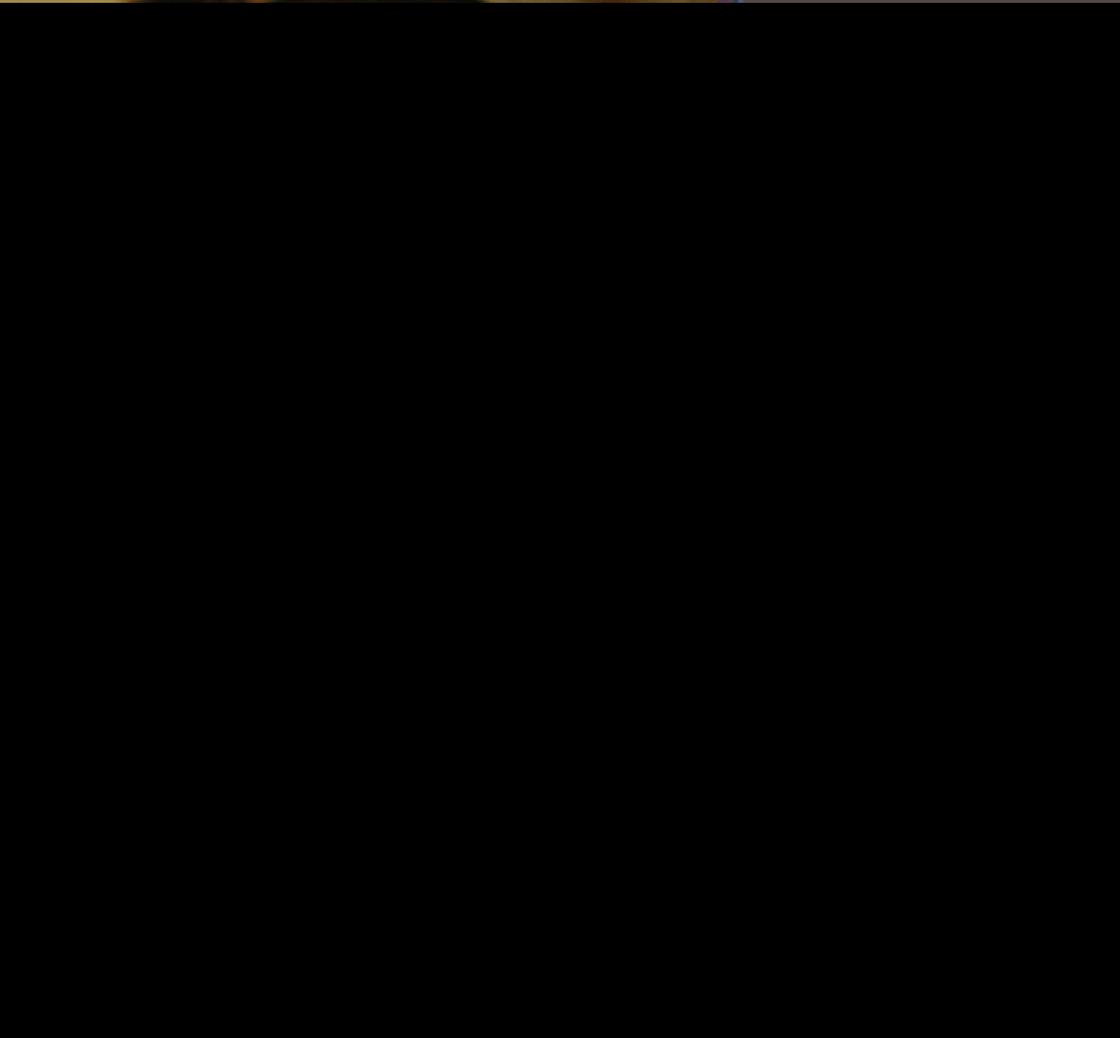
### Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PMPTSP)

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap (KPMPTSP) mengurus sebanyak 86 jenis perizinan dan non - perizinan yang berasal dari lintas satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Koordinasi lintas SKPD tersebut diwakili oleh tim teknis masing-masing SKPD. Yang menjadi hambatan kemudian adalah lambatnya tim teknis menindak lanjuti proses

perizinan dan non - perizinan ke SKPD masing-masing, sehingga menjadi kendala dalam proses penerbitan perizinan maupun non - perizinan. Padahal dalam SOP sudah ditentukan lama waktu pengurusan masing-masing jenis perizinan dan non - perizinan. Salah satu contoh adalah pengurusan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) di KPMPTSP, dimana dalam prosesnya harus ada verifikasi fakta di lapangan yang harus dilakukan oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan. Terkadang proses ini yang lambat sehingga SOP menjadi terabaikan. Oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan sesuai SOP diperlukan reformasi keberlanjutan sebagai berikut:

1. Perlu dibuat mekanisme dan sistem sedemikian rupa untuk mengatasi kendala yang muncul sebagai dampak dari penyatuan kewenangan perizinan dan non - perizinan yang kini di bawah KPMPTSP. Proses perizinan maupun non - perizinan yang lintas SKPD memerlukan kebijakan khusus/reformasi birokrasi, sehingga tim teknis SKPD bisa menindaklanjuti proses perizinan dan non - perizinan secara tepat waktu.
2. Dengan meningkatnya jumlah jenis perizinan dan non - perizinan yang diurus oleh KPMPTSP, maka perlu dilakukan pengkajian terhadap 86 jenis perizinan dan non - perizinan tersebut, yang bermuara pada dilakukannya penyederhanaan, yakni menggabungkan beberapa jenis perizinan yang bisa digabung. Inilah salah satu reformasi keberlanjutan yang perlu dilakukan yakni melakukan kajian mendalam dan menyederhanakan jenis perizinan di Kabupaten Enrekang.
3. Perlu dilakukan reformasi keberlanjutan yaitu reformasi kelembagaan, dengan meningkatkan status Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang dari status kantor menjadi sebuah Badan.







## "APA KATA MEREKA" staff Pemerintah, LSM, Masyarakat



*Enggus Barman, warga*

Saya memang sering melakukan pengurusan izin untuk usaha semenjak di kantor lama dulu. Menurut saya, saat ini pelayanan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mengalami banyak perubahan yang semakin baik. Hanya saja tadi, memang belum lengkap berkas yang saya bawa, sehingga harus melengkapinya. Kalau sudah lengkap, bisa ditunggu izinnya keluar. Suasana kantor baru ini juga cukup nyaman. Cuman memang masih panas apalagi saya ini berasal dari daerah yang dingin. Saya sarankan ini segera dilengkapi dengan AC. Saya rasa pelayanan yang diberikan juga cukup bagus

Semenjak SIPS Project masuk, cukup banyak perubahan yang terjadi dalam bidang pelayanan perizinan di Enrekang. Beberapa perubahan yang bisa dilihat langsung adalah dari sisi kelembagaan, terjadi pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dari sejumlah SKPD dan kini semua terpusat di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Enrekang. Ada juga pembenahan mekanisme kerja yang ditandai dengan adanya SOP dan standar pelayanan. Sarana dan prasarana juga memadai. Salah satu yang mendasar juga adalah mulai terbangun budaya kerja yang anti KKN dengan adanya kebijakan transparansi besaran retribusi dan larangan pungutan liar. Hanya saja, kapasitas staf masih perlu terus ditingkatkan lagi, karena ada staf yang bukan berlatarbelakang sebagai pelayan publik. Apalagi tenaga pelayan di front office rata-rata masih tenaga kontrak, seharusnya front office ditempatkan PNS karena menyangkut pelayanan langsung ke masyarakat



*Wahyu, LSM Sulawesi Baru – Pendamping Program*

Terus terang, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Enrekang sekarang jauh lebih bagus. Bukan saja dari aspek model fisik pelayanannya yang sudah berubah total, tetapi dari segi system dan standar operasional prosedurnya. Kebetulan saya sendiri pernah bertugas pada bagian kependudukan dan catatan sipil. Kelemahannya dulu adalah system pengarsipan sangat lemah, dokumen catatan sipil tidak terdokumentasi dengan baik. Karena cenderung hanya terfokus pada penerbitan kutipannya, sementara arsip aktenya tidak dicatat dengan baik dalam buku besar. Apalagi dulu memang jumlah personilnya sangat terbatas dan penguasaan teknologi yang mendukung hampir tidak ada. Sekarang, saya lihat jumlah personilnya sudah lumayan banyak yang melakukan pelayanan dan diberi pelatihan-pelatihan menyangkut teknologi yang digunakan. System sekarang, dengan teknologi yang diterapkan, saya kira pendokumentasiannya sudah otomatis. Meski begitu, menurut saya, pendokumentasian secara otomatis ini, tetap harus diback up datanya secara manual, karena server bisa saja rusak atau tidak bisa diakses. Dari segi kelembagaan, sekarang juga sudah berdiri sendiri sebagaimana mestinya. Karena sudah memiliki nomenklatur tersendiri, sehingga sarana dan prasarananya sudah memadai apalagi mendapat bantuan dari SIPS. Dulu sarana dan prasarananya sangat terbatas dan belum berdiri sendiri. Dulu kependudukan dan catatan sipil hanyalah sub bagian dari pemerintahan, bahkan pernah juga digabung menjadi salah satu bidang di dinas sosial

*Hamma, PNS Biro Utama Kab. Enrekang*

Pelayanan di Disdukcapil sekarang mengalami banyak perubahan, dari sebelumnya serba manual sekarang menjadi memanfaatkan aplikasi atau teknologi. Ruang pelayanan pun sekarang lebih nyaman berkat bantuan SIPS. Bukan hanya ruang pelayanan yang dibenahi, tetapi desain dan property kantor disdukcapil ini adalah bantuan SIPS. Tidak hanya tampilan yang mengalami perubahan mencolok. SIPS juga mengawal pembenahan sistem, melakukan capacity building terhadap pegawai seperti pelatihan-pelatihan, termasuk penyusunan SOP. Sekarang ini sudah ada SOP yang disusun, dan sisa menunggu diterbitkannya peraturan Bupati. Reformasi ini telah memunculkan kesadaran tinggi warga untuk mengurus dokumen kependudukan karena gratis dan mudah. Setiap hari, kini rata-rata jumlah warga yang datang mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mencapai 300 orang, yang sebelumnya hanya sekitar 100 orang. Tapi ini juga sekaligus menjadi kelemahan tersendiri karena pelayanan yang gratis menyebabkan warga sangat cepat untuk mengajukan penggantian dokumen kependudukannya walau dokumen itu mungkin hanya terselip. Kendala lainnya yakni, teknologi itu sendiri karena sering terjadi gangguan atau kerusakan peralatan, dan tidak semua pegawai bisa mengatasinya. Terlepas dari itu, pelayanan sekarang memang lebih bagus dari yang dulu, meski dengan jumlah pegawai dan anggaran yang terbatas

*HARWAN SAWATI, SE;  
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang*

Pelayanan yang diterapkan di Disdukcapil sekarang ini sudah menggunakan prosedur dan mekanisme pelayanan berbasis SOP (standar operasional prosedur). Ini yang sangat penting hal pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sebelum SIPS masuk, belum ada SOP dan memang kependudukan dan catatan sipil masih menjadi salah satu bidang di dinas sosial. Jadi waktu itu, tidak ada mekanisme yang jelas dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan penatatan sipil. Masyarakat hanya datang membawa dokumennya dan tidak jelas aturan pelayanannya. Setelah pisah dari Dinas Sosial dan berdiri sendiri sebagai dinas, bersamaan itu juga masuk SIPS sehingga mulai dilakukan perubahan. Sudah dibuat mekanisme pelayanan melalui SOP, ada capacity building dan dilakukan perubahan di ruang pelayanan. Sekarang ini sangat jelas prosedur pelayanannya yang disebut dengan single point of contact. Artinya, masyarakat akan dilayani oleh satu orang saja untuk berbagai keperluan berbeda-beda dan dokumen yang diperlukan bisa selesai. Warga tidak lagi harus ke sana ke mari, menemui orang yang berbeda untuk mengurus dokumen yang diperlukan. Tapi cukup temui satu orang saja, bisa selesai. Tidak sama dulu, harus ketemu beberapa orang untuk mengurus satu dokumen kependudukan dan catatan sipil. Jadi masyarakat tidak lagi pusing harus berurusan dengan siapa. Dengan model pelayanan seperti ini, PNS juga terbuka dan bisa menerima perubahan-perubahan yang ada sesuai dengan SOP

*Iwan Adrian, Sekretaris Disdukcapil Kab. Enrekang*

Sebagai salah seorang pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, saya mengakui jika saat ini ruang pelayanan masih terlalu sempit. Tempat menulis untuk mengisi formulir masih minim. Terkait pelayanan, sebenarnya sistim pelayanan sebelumnya sudah baik, hanya saja sistim dan proses pelayanan saat ini jauh lebih baik. Sekarang ini, prosedur dan mekanismenya sudah jelas, ada standar operasional prosedur, dan biaya atau retribusi yang muncul lebih transparan lagi

*“ Fardiah Aziz, PNS*

Alhamdulillah, kami sangat berterima kasih sekali kepada SIPS CIDA yang telah memberikan bantuan yang luar biasa. Kantor kami bisa seperti ini sekarang, berkat bantuan SIPS. Mulai dari desain ruangan pelayanan hingga pengadaan kelengkapan kantor, semuanya dibantu SIPS. Tidak hanya infrastruktur fisik, tetapi yang paling penting juga adalah SIPS telah membantu membangun system pelayanannya. Saya selaku kepala kantor, bisa mengontrol permohonan perizinan warga melalui computer PC atau melalui ponsel cerdas, dan memberikan persetujuan. Itu semua karena sudah ada SOP yang dibangun. Setiap warga yang datang, tidak ada yang dibeda-bedakan, apakah pejabat atau warga biasa, semua akan mengantri secara tertib sesuai dengan nomor urut antrian yang sudah diambil. Warga yang menerima layanan langsung akan dilayani di sejumlah loket yang telah disiapkan sesuai dengan nomor antrian. Pelayanan di loket dilakukan secara terbuka dan tanpa ada yang ditutupi, baik prosedur maupun biaya. Sehingga, setiap warga bisa memprediksi sendiri kapan perizinannya yang diajukan bisa diperoleh. Jika berkas pengajuan perizinan yang diajukan disertai dokumen yang lengkap, maka dipastikan izin akan dikeluarkan tepat waktu. Jika dalam standar pelayanan yang ditetapkan 1 hari, maka hari itu juga warga bisa pulang dengan mengantongi izin yang diajukan. Sebaliknya, keterlambatan keluarnya izin, biasanya disebabkan oleh karena dokumen yang dipersyaratkan tidak lengkap. Capacity building yang diberikan SIPS juga sangat membantu pegawai untuk meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada publik. Jadi, kami berharap kepada SIPS untuk terus melanjutkan pendampingan kemitraannya di sini

*Num Rawan N. SKM, M.Kes, Kepala KPMPTSP*

SIPS telah membawa perubahan yang sangat luar biasa. Tidak hanya dari segi infrastruktur tetapi juga kualitas pelayanan publik, termasuk kultur yang dibangun, itu sudah benar-benar tertanam di benak pegawai bahwa praktik-praktik korup harus dihindari. Ini benar-benar sesuatu yang sangat mendasar dan luar biasa. Sebagai salah satu contoh, kita ada mobil keliling online, di pelosok-pelosok itu, bagi warga yang merasa sudah dilayani dengan baik, kadang-kadang berasa berutang budi sehingga bersedia memberikan sesuatu yang tanpa diminta. Nah, pegawai kita itu selalu menolak hal-hal seperti ini karena dianggap gratifikasi. Jadi para pegawai sudah tulus melayani. Pernah juga kejadian di kantor, ada yang merasa telah menerima pelayanan dengan baik, sehingga retribusi itu melebihi jumlahnya, namun ditolak oleh pegawai yang melayani. Apa kata warga ini, dia akan merobek-robek itu uang kalau tidak diterima. Berkat SIPS juga yang melakukan support penuh terhadap infrastruktur kantor sehingga terjadi perubahan seperti sekarang ini, pelayanan yang nyaman, prosedur dan mekanisme jelas, transparan biaya dan standar operasional prosedur. Oleh karena itu, kami sangat mendukung program SIPS dan sangat berterima kasih. Saya mendengar kabar, bahwa SIPS Project ini akan berakhir tahun depan. Kalau kami di sini berharap program SIPS di sini diperpanjang dan kalau perlu tambah lokus. Kami sudah merasakan manfaatnya dengan kehadiran SIPS, sangat luar biasa

*Rizal, Kepala Seksi Perizinan dan Non - Perizinan*

Kalau dibandingkan dengan kantor PTSP dulu, tentu sangat jauh berbeda. Sebelumnya kantornya kecil dan terbatas ruang pelayanannya. Sekarang kantornya baru dan bentuk pelayanannya sudah sangat bagus. Kalau sebelumnya itu, pegawai belum tahu memberikan pelayanan prima, namun sekarang prosedur dan mekanisme jelas, ada SOP dan biayanya transparan. Kalau gratis disampaikan gratis, kalau memang ada biayanya, juga disampaikan begitu. Dulu, warga yang mengurus perizinan harus bolak-balik ke tim teknis, mendatangi beberapa SKPD, sekarang cukup di kantor penanaman modal dan pelayanan terpadu saja, perizinan bisa beres. Pelayanannya sangat bagus. Kalau memang lengkap berkasnya pemohon, saya pantau bisa selesai hari itu juga. Memang ada yang mengeluh karena disuruh lengkapi berkasnya, itu saja. Pegawai juga sudah mulai terbiasa bekerja sesuai dengan SOP. Jadi saya lihat, sekarang tidak ada lagi masalah di pelayanan. Ini berkat pendampingan kemitraan yang dilakukan oleh SIPS CIDA. Oleh karena itu, kami berharap, program SIPS terus dilanjutkan dan kalau perlu locus nya diperluas, misalnya di rumah sakit, dinas pendidikan, dan SKPD lain yang memberikan pelayanan kepada publik

*Sriyanti Ningsih, LSM/ Direktur Advokat dan Konsultan Hukum*

Pelayanan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil sekarang, saya rasakan semakin baik. Proses pelayanan lebih tertib dan jelas. Dulu saya datang untuk mengurus kartu keluarga dan KTP, tapi waktu itu belum sebaik ini. Sekarang sudah ada nomor antrian, sudah lebih rapi, ada tempat pengambilan nomor urut dan formulir dan sudah ada loket tempat pengurusannya. Pokoknya baguslah sekarang, prosedurnya jelas. Yang masih menjadi kekurangan di sini hanyalah masalah ruang pelayanan yang masih kecil dan sempit. Sehingga, warga yang datang cenderung sesak karena banyaknya orang

*Sriyanti Ningsih, LSM/ Direktur Advokat dan Konsultan Hukum*





## LANGKAH-LANGKAH MENUJU REPLIKASI

Langkah – langkah menuju replikasi dapat dibagi ke dalam 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.







## 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](http://www.sips.or.id)  
[www.cowater.com](http://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