sips
support to indonesia's islands of integrity program for sulawesi

CASE STUDY 9

Kabupaten Pinrang
Provinsi Sulawesi Selatan

PUSAT PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PINRANG (P3KP)

Agustus 2015

KPK Komisi Pemberantasan Korupsi

Foreign Affairs, Trade and Development Canada
Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada

cowater INTERNATIONAL INC.

sips
support to indonesia's islands of integrity program for sulawesi

CASE STUDY 9

Kabupaten Pinrang
Provinsi Sulawesi Selatan

PUSAT PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PINRANG (P3KP)

Agustus 2015

KPK Komisi Pemberantasan Korupsi
Foreign Affairs, Trade and Development Canada
Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada
cowater INTERNATIONAL INC.

Cetakan Agustus 2015

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

Proyek SIPS Kantor Jakarta:

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

Proyek SIPS Kantor Makassar:

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

Proyek SIPS Kantor Manado:

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

DAFTAR ISI

Daftar Isi	iv
Daftar Akronim	v
Sambutan Department of Foreign Affairs,Trade and Development Canada	vi
Sambutan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi	vii
Sambutan Direktur Proyek Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi (SIPS)	viii
Latar Belakang	1
Tantangan dan Peluang	5
Langkah – Langkah yang Telah Diambil	9
Dampak dan Perubahan	17
Pembelajaran dan Rekomendasi	21
Keberlanjutan Reformasi	25
"Apa Kata Mereka" – Staff Pemerintah, LSM, Masyarakat	29
Langkah-Langkah Menuju Replikasi	33

DAFTAR AKRONIM

SIPS	Support to Indonesia's Islands of Integrity Program for Sulawesi
DFATD	Department of Foreign Affairs, Trade and Development
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat
OMS	Organisasi Masyarakat Sipil
KPK	Komisi Pemberantasan Korupsi
SULSEL	Sulawesi Selatan
KEPRES	Keputusan Presiden
PERPRES	Peraturan Presiden
PERBUP	Peraturan Bupati
SKPD	Satuan Kerja Pemerintah Daerah
SOP	Standard Operational Procedure (Prosedur Standar Operasional)
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
MOU	Memorandum of Understanding (Nota Kesepahaman)
BP2TPM	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal
INPRES	Instruksi Presiden
KKN	Korupsi Kolusi Nepotisme
PBJ	Pengadaan Barang dan Jasa
BIMTEK	Bimbingan Teknis
KUA	Kantor Urusan Agama
POKJA	Kelompok Kerja
FGD	Focus Group Discussion
ULP	Unit Layanan Pengadaan
DISDUKCAPIL	Dinas Kependudukan dan Catatan SIpil
LPSE	Layanan Pengadaan Secara Elektronik
SPSE	Sistem Pengadaan Secara Elektronik
SDM	Sumber Daya Manusia
PSC	Project Steering Committee
PEMDA	Pemerintah Daerah
PERDA	Peraturan Daerah
UMKM	Usaha Mikro Kecil Menengah
PIRT	Pangan Industri Rumah Tangga
AMDAL	Analisa Mengenai Dampak Lingkungan

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

Adnan Pandu Praja

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 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 In. 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 mentargetkan 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.

sips

Pelayanan Perizinan Keliling
BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
DAN PENANAMAN MODAL
KABUPATEN PINRANG
sips
KPK
cowater

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[1] 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 mengidentifikasikan cara-cara yang paling efektif untuk memperkenalkan dan mempertahankan berbagai reformasi tata kelola pemerintahan. Mendokumentasikan dan mensistemasikan 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. 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.

sips
SINCE 1993

TANTANGAN DAN PELUANG

Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang (P3KP)

Kabupaten Pinrang dengan ibukota Pinrang terletak disebelah utara ibukota Provinsi Sulawesi Selatan (SulSel), dan berada pada posisi 3°19'13" sampai 4°10'30" lintang selatan dan 119°26'30" sampai 119°47'20" bujur timur. Secara administratif, Kabupaten Pinrang terdiri atas 12 kecamatan, 39 kelurahan dan 65 desa. Batas wilayah kabupaten ini adalah sebelah Utara dengan Kabupaten Tana Toraja, sebelah Timur dengan Kabupaten Sidenreng Rappang dan Kabupaten Enrekang, sebelah Barat Kabupaten Polmas Provinsi Sulawesi Barat dan Selat Makassar, dan sebelah Selatan dengan Kota Parepare. Luas wilayah Kabupaten mencapai 1.961,77 km².

Kabupaten Pinrang merupakan salah satu dari 5 (lima) Pemda SulSel yang mengajukan surat pernyataan minat untuk mendapatkan pendampingan dari SIPS Project. Sebelum Proyek SIPS masuk, pelayanan di ketiga lokus yaitu Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, Perizinan, dan Pengadaan Barang dan Jasa dilakukan secara terpisah di masing-masing Dinas yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM), Unit Layanan Pengadaan (ULP), dan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa (LPSE) yang berada di wilayah perkantoran Pemerintah Kab. Pinrang.

Setelah penandatanganan MoU antara Pemerintah Kab. Pinrang dengan Proyek SIPS pada tanggal 26 September 2011, tahap pertama yang dilakukan adalah penilaian kondisi awal pelayanan publik. Dari hasil penilaian,

terdapat beberapa rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan antara lain:

Disdukcapil:

- Agar pemerintah kabupaten Pinrang tidak membedakan antara jam kerja dengan jam pelayanan;
- Agar dilakukan penataan ulang ruang pelayanan;
- Untuk membuat pemisahan yang tegas antara ruang kerja dengan ruang pelayanan;
- Mengadakan penataan SOP tertulis;
- Melakukan dan memaksimalkan pelatihan yang dibutuhkan bagi pejabat dan staff;
- Meningkatkan koordinasi resmi dan reguler antara Dinas Kependudukan & Capil dengan instansi lain, misalnya dengan Pengadilan Negeri & KUA;
- Meningkatkan koordinasi antar Dinas–Kecamatan/Kelurahan/Desa;
- Mengadakan mekanisme penanganan komplain;
- Memperbaiki prosedur penerbitan dokumen (dalam hal verifikasi dokumen);
- Meningkatkan mekanisme manajemen arsip; dan
- Meningkatkan SDM staff dalam mengintegrasikan pengarusutamaan jender dalam perencanaan dan anggaran program

BP2TPM:

- Agar Tim Teknis yang ditugaskan pada BP2TPM memfokuskan kegiatan pelayanan di kantor BP2TPM dan tidak di kantor masing-masing;
- Untuk melakukan manajemen distribusi beban kerja yang baik untuk pegawai di Unit Pelayanan Terpadu sehingga mengurangi KKN secara signifikan;
- Melakukan sosialiasi kepada masyarakat untuk tidak mewakilkan pengurusan perizinan kepada pihak-pihak tertentu;
- Membuat Perda dan/atau Peraturan/Keputusan Bupati untuk

beberapa perizinan yang merupakan kewenangan kabupaten sebagai dasar pengelolaan perizinan tersebut;
- Meningkatkan alokasi anggaran dana Peningkatan Sumber Daya Manusia pada BP2TPM; dan
- Membangun dan meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan (sarana fisik, prasarana pelayanan dan sarana barang cetakan).

ULP dan LPSE:
- Memberikan pemahaman bahwa pengadaan tidaklah hanya mencakup proses pelelangan namun juga mencakup proses perencanaan sampai akhir/manfaat.
- Memadukan sistem dan praktik pengadaan dengan sistem yang lain, seperti perencanaan kota, proses perancanaan yang partisipatif, dan sistem manajemen keuangan.
- Memfasilitasi pemerintah daerah (Bagian Pembangunan yang menangani ULP) untuk membangun strategi untuk meningkatkan kapasitas kontraktor lokal.
- Memfasilitasi Strategi untuk Membangun Pengendalian Internal dari Pengadaan yang Kuat.
- Meningkatkan sistem pengadaan dan praktik pengendalian lingkungan.
- Meningkatkan kapasitas auditor internal daerah (inspektorat) agar dapat menganalisa risiko yang terkait dengan sistem dan praktik pengadaan.
- Mengenalkan peran dari lembaga lain dalam meningkatkan manajemen pengadaan, penanganan komplain, dan *whistleblowing*.

Staff pemerintah daerah, pejabat terpilih dan perwakilan masyarakat sipil - sehubungan dengan perilaku etis, berkomitmen dan telah mengambil langkah - langkah yang perlu untuk mengurangi praktik korupsi dan menggeser budaya kerja dari proses dan birokrasi yang lambat dan berbelit-belit menjadi penekanan akan layanan publik dan kinerja yang memuaskan.

sips
PELAYANAN PUBLIK
PATEN PINRANG
LOKET
PENGAMBILAN

LANGKAH - LANGKAH YANG TELAH DIAMBIL

Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang (P3KP)

Berdasarkan pada rekomendasi – rekomendasi yang dihasilkan setelah penilaian situasi, maka berikut beberapa langkah yang telah dilakukan Kabupaten Pinrang:

1. DISDUKCAPIL

a. Perumusan SOP

Mengacu pada Peraturan Bupati, program SIPS memberikan pendampingan kepada DISDUKCAPIL untuk merumuskan kembali Prosedur Operasional Standard (SOP). Langkah awal yang dilakukan adalah mengadakan pertemuan rutin untuk membuat draft SOP dengan melibatkan 39 staf DISDUKCAPIL beserta konsultan program, akademisi dan LSM setempat. SOP ini mencakup 11 jenis pelayanan.

b. Penyebarluasan informasi

Untuk mengajak komponen lain agar terhubung dan mendukung gerakan pencegahan korupsi, perlu adanya penyebarluasan informasi di ranah publik. Tahapan diseminasi informasi ini

menjadi penting didalam mendorong gerakan perubahan. Diseminasi juga bertujuan untuk menjaring komponen-komponen lain yang masih eksis di masyarakat. DISDUKCAPIL mensosialisasikan praktik cerdas mereka melalui pemerintah kecamatan hingga ke kelurahan/desa. Cara yang digunakan Pemerintah Desa di Kabupaten Pinrang cukup efektif karena mereka menjadikan masjid dan fasilitas publik lainnya sebagai pusat penyebarluasan informasi gerakan

c. Penataan tata letak ruangan

Penataan ini dimaksudkan agar konsumen dapat melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan secara langsung. Untuk mendukung pengawasan konsumen, Pemerintah Daerah Pinrang menyediakan informasi yang terbuka mengenai urutan pelayanan, durasi yang dibutuhkan dan biaya yang telah ditetapkan sesuai SOP. Selain itu, tata letak ruang juga telah memungkinkan bagi konsumen melakukan pengawasan secara langsung. Pengawasan konsumen ini kemudian diperkuat dengan adanya keterbukaan informasi mengenai urutan pelayanan, durasi yang dibutuhkan dan biaya yang telah ditetapkan sesuai SOP.

d. Penanganan pengaduan / keluhan masyarakat menyangkut pelayanan

DISDUKCAPIL juga menyiapkan perangkat pengaduan masyarakat untuk memaksimalkan keterlibatan konsumen di dalam penyelenggaraan layanan.Pengaduan bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran dan nomor kontak pengaduan (sms dan telepon). DISDUKCAPIL membuka ruang seluas-luasnya bagi konsumen yang ingin menyampaikan keluhannya terkait pelayanan konsumen bahkan bisa langsung mengakses penanggungjawab utama pelayanan publik dalam hal ini Kepala Dinas DISDUKCAPIL.

e. Mendekatkan layanan langsung ke masyarakat dengan mobil layanan

Disdukcapil Pinrang telah secara intensif menjangkau kelompok-kelompok marjinal khususnya perempuan miskin, warga di daerah terpencil dengan menggunakan mobil layanan. Strategi ini sangat efektif dan bisa dirasakan langsung oleh masyarakat yang selama ini kesulitan mengakses layanan pemerintah dikarenakan faktor biaya, jarak dan minimnya informasi khususnya bagi perempuan. Di tahun 2015, DISDUKCAPIL Pinrang berkomitmen meningkatkan anggaran tahun 2015 untuk biaya tehnis mobil layanan ini agar bisa menjangkau lebih banyak masyarakat miskin dan terpencil di Kabupaten Pinrang.

f. Mengumpulkan data terpilah

DISDUKCAPIL Pinrang telah mengintegrasikan data terpilah berdasarkan jenis kelamin (perempuan dan laki-laki) dalam sistem pendaftaran layanan, sehingga mereka mengetahui berapa jumlah perempuan dan laki-laki yang mengakses berbagai jenis layanan. Sejauh ini, kurang lebih 80 persen yang

mengakses layanan Dukcapil adalah perempuan.

Usaha meningkatkan keterlibatan masyarakat di dalam program dibuktikan pula dengan diselenggarakannya Fokus Group Discussion (FGD). Salah satu instrumen yang digunakan dalam FGD adalah hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sampai saat ini FGD telah dilakukan sebanyak dua kali, dengan mengundang beragam kelompok masyarakat seperti LSM, staf kantor, gugus kerja, pengamat pelayanan publik, dan akademisi. Kini DISDUKCAPIL memiliki kelompok beranggotakan personil lintas sektoral, yang dibentuk khusus untuk menangani pengaduan masyarakat.

2. ULP

Pada Juni 2011, Bupati Pinrang membentuk ULP dengan menerbitkan Perbup Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pembentukan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Pinrang. Pada bulan Januari 2013 Bupati mengangkat Kepala, Sekretaris, Staf dan Kelompok Kerja ULP. Pengangkatan tersebut bersamaan dengan pembentukan Tim Unit LPSE sesuai Surat Keputusan Bupati Nomor 601/37/2013 yang dikeluarkan tanggal 2 Januari 2013. Tiga perangkat hukum inilah yang menjadi acuan formal ULP untuk melakukan lelang pengadaan barang/jasa baik secara elektronik maupun tatap muka secara langsung. Terhitung sejak awal pembentukannya,

ULP Kabupaten Pinrang telah melakukan 100% lelang elektronik. Pengembangan ini telah sesuai dengan Inpres Nomor 17 Tahun 2011 tentang Aksi Pencegahan Dan Pemberantasan Korupsi dan himbauan

Bupati. Sesuai Inpres Nomor 17 Tahun 2011 — pelaksanaan tender pengadaan barang/jasa pemerintah secara terpusat melalui Pokja ULP yaitu sebesar 40% secara online dan 60% secara manual. Di tahun sebelumnya yakni sepanjang tahun 2012, persentase lelang secara online dan manual bertolak belakang dengan amanah Inpres tersebut yaitu pengadaan secara elektronik (*e-procurement*) melebihi hingga 60% untuk pengadaan secara online.

Sebagai usaha mendukung pengembangan penyelenggaraan pengadaan barang dan jasa, khususnya pencegahan tindak pidana korupsi, KPK melalui program SIPS mengawal ULP Kabupaten Pinrang dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Program pengembangan kapasitas (*capacity building*) ini dilakukan melalui serangkaian pelatihan yang bertujuan untuk memperkuat sumber daya personil dalam penyelenggaraan LPSE oleh ULP Kabupaten Pinrang. Pelatihan-pelatihan yang dimaksud di antaranya sebagai berikut:

a. Bimtek Perpres Nomor 70 Tahun 2012 dan Ujian Sertifikasi Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah bagi pejabat Struktural Eselon III, IV dan staf pada SKPD lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang dan yang telah memiliki sertifikat keahlian sebanyak 199 orang.
b. Sosialisasi Perpres Nomor 54 Tahun 2010, Perpres Nomor 35 Tahun 2011 tentang perubahan pertama Perpres Nomor 54 Tahun 2010 dan Perpres Nomor 70 Tahun 2012 tentang perubahan kedua Perpres Nomor 54 Tahun 2010 kepada para penyedia barang/jasa Pemerintah dan Aparatur Pemerintah.
c. Pelatihan SPSE kepada pokja ULP sebanyak 30 orang dan penyedia barang dan jasa sebanyak 47 orang.
d. Kunjungan kerja Pokja pengadaan barang/jasa di Bandung dan Jakarta tanggal 3-7 September 2012.
e. Lokakarya Penyusunan Draft Rencana Aksi Penguatan Pokja

PBJ Program SIPS Sulawesi Selatan tanggal 19-20 September 2012 di Pare-Pare.

f. Lokakarya Manajemen Pengelolaan LPSE tanggal 25-26 April 2013 di Makassar.

g. Program magang pada LPSE Kota Surabaya tanggal 10-14 Juni2013.

h. Bimbingan teknis ahli pengadaan barang/jasa pemerintah tingkat dasar di Makassar tanggal 24-27 Juni 2013.

i. Lokakarya strategi pengadaan tanggal 2-3 September 2013 di Makassar.

Untuk mengatur pelaksanaan teknis, maka dirumuskan SOP sebagai turunan dari Peraturan Bupati. Serangkaian diskusi diselenggarakan sebelum merumuskan draft SOP yang bertujuan untuk menghimpun masukan dari para pemangku kepentingan dari berbagai SKPD. Setelah merumuskan draft, Bupati mengeluarkan peraturan Nomor 9 Tahun 2013 tentang SOP Pelayanan ULP Kabupaten Pinrang pada tangga 10 Januari 2013. Sejak awal tahun 2014, SOP menjadi kontrol bagi ULP melaksanakan tugas-tugas LPSE di lingkup Kabupaten.

3. BP2TPM

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT2TPM) Kabupaten Pinrang berkantor di Jalan Jend. Sukawati No. 40 Pinrang, satu gedung dengan Kantor Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang. Unit kerja Pemerintah Daerah yang melayani perizinan ini memiliki landasan hukum yakni Perda Nomor 3 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja BP2TPM Kabupaten Pinrang. Sama seperti Pemerintah Daerah lainnya, BP2TPM didukung dengan pendelegasian kewenangan dari SKPD-SKPD terkait di dalam lingkungan pemerintahan Kabupaten Pinrang.

Sebelum beroperasi, ada serangkaian tahapan persiapan yang dilakukan BP2TPM seperti serangkaian diskusi pemantapan, studi banding ke beberapa Kabupaten/Kota percontohan, pengembangan

kapasitas SDM, pembangunan jaringan kerja serta strategi diseminasi informasi.

Seperti penjelasan diawal, pendelegasian kewenangan bertujuan untuk melakukan penyederhanaan tahapan perizinan dan mengurangi kemungkinan-kemungkinan terjadinya praktik korupsi. Sejak pendelegasian kewenangan, BP2TPM kini melaksanakan 76 jenis perizinan yang meliputi 44 jenis pelayanan perizinan usaha dan 32 jenis pelayanan perizinan non-usaha. Semua layanan perizinan tersebut berlandaskan pada Perbup Nomor 17 Tahun 2012. Kewenangan ini berasal dari SKPD-SKPD yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang.

BP2TPM Pinrang juga mendapatkan pelatihan pengarusutamaan jender yang menekankan pada upaya-upaya mengenali kesenjangan dan kebutuhan perempuan dalam mengakses layanan perizinan yang paling banyak diakses oleh perempuan misalnya izin usaha, koperasi dan UMKM, PIRT, dan lain - lain BP2TPM sudah bekerjasama dengan Kantor Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pinrang dalam menyebarkan informasi ke kelompok-kelompok perempuan yang selama ini menjadi dampingan Kantor Pemberdayaan Perempuan.

sips
PEMOHON
Menerima Kutipan
Akta Kematian
lenovo

DAMPAK DAN PERUBAHAN

Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang (P3KP)

DISDUKCAPIL

Perubahan yang bisa langsung terlihat adalah pada penampilan fisik gedung dan ruangan – ruangan Kantor Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang. Tata letak ruangan didesain senyaman mungkin agar konsumen dan staff merasa betah dalam melakukan proses pelayanan. DISDUKCAPIL membagi kantor menjadi dua bagian utama yakni Kantor Depan (*front office*) dan Kantor belakang (*back office*). Pembagian ruangan menggunakan partisi sengaja dibuat setinggi dada agar ruang nampak terbuka dan terkesan luas. Hal ini memudahkan semua orang mengawasi kerja-kerja pelayanan yang dilakukan petugas.

Untuk membangun budaya antri, DISDUKCAPIL juga menyediakan mesin antrian dan layar untuk mengingatkan nomor antri konsumen. Sembari menunggu giliran, konsumen bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan seputar pengurusan dokumen di bagian informasi. Seluruh transaksi pembayaran konsumen lakukan di meja kasir sehingga peluang melakukan pungutan 'liar' semakin tertutup. Pengerjaan tata letak di kantor DISDUKCAPIL tergolong cepat, yaitu dari bulan Januari hingga Februari 2013.

Keberadaan mesin antri, penetapan jam kerja dan waktu istirahat, keharusan memegang etika sebagai prinsip dasar pelayan yang semuanya membentuk karakter SDM.

Disdukcapil juga telah mengintegrasikan pengarusutamaan jender dalam program-program mereka seperti: (a) pembenahan infrastruktur (menyediakan ruang menyusui, toilet terpisah perempuan dan laki-laki); (b) perbaikan pelayanan yang menyentuh langsung ke masyarakat (mobil layanan, lembar informasi seperti leaflet); (c) Meningkatkan anggaran untuk menutup kesenjangan akses perempuan terhadap layanan capil.

ULP

Sama dengan DISDUKCAPIL, ULP Kabupaten Pinrang telah memiliki gedung kantor permanen yang baru, di satu bangunan dengan DISDUKCAPIL dan Kantor Perizinan Kabupaten Pinrang. Sedangkan untuk LPSE masih menggunakan Kantor Bupati lama sebagai pusat aktifitasnya. ULP memiliki ruang untuk Kelompok Kerja, ruang pertemuan dan ruang rapat yang cukup luas sehingga mendukung kegiatan pelayanan dengan baik.

Keberadaan LPSE membuat pelaksanaan lelang menjadi transparan sehingga sangat mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan. Selain itu, peluang untuk menghasilkan pemenang lelang yang berkualitas jauh lebih besar jika

dibandingkan dengan cara-cara manual. Kendala serius yang dirasakan yaitu kecepatan akses internet yang sangat mempengaruhi pelaksanaan kegiatan lelang secara elektronik. Namun demikian, upaya – upaya transparansi pengadaan barang dan jasa telah meningkatkan kepercayaan publik dan kepuasan pelanggan terhadap layanan pemerintah.

BP2TPM

Berbeda dengan proses sebelumnya dimana proses penerbitan perizinan dilakukan oleh masing-masing kantor, yang memakan biaya dan waktu yang cukup besar.

Konsep "Pelayanan Terpadu" yang ditawarkan oleh BP2TPM melakukan penyederhanaan prosedur perizinan melalui pendelegasian kewenangan SKPD ke satu Unit Kerja terpadu yang secara khusus menangani masalah perizinan. Konsep ini dipadukan dengan prinsip keterbukaan di dalam tahapan-tahapan perizinan sebagai salah satu upaya pemerintah dalam menciptakan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang bersih.

sips
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN PURWAKARTA
LAYANAN UMUM - KTP
56
15 Agustus 2014 10:48:44
Terima Kasih
EPSON

PEMBELAJARAN DAN REKOMENDASI

Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang (P3KP)

DISDUKCAPIL

Proyek SIPS mendampingi DISDUKCAPIL dalam melahirkan SDM yang berkualitas untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Berbagai pelatihan diselenggarakan dengan melibatkan konsultan ahli dan LSM. Staf dilatih untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengoperasikan sistem kerja beserta perangkat pendukung lainnya. Proyek SIPS juga merancang pelatihan Layanan Pelanggan (*customer service*) yang bekerjasama dengan Bank Mandiri.

Pengembangan kapasitas juga dilakukan dengan proses belajar bersama di lingkungan kerja, saling berbagi pengalaman dan bertukar informasi untuk berkembang bersama. Sistem dan suasana kerja yang diterapkan telah melahirkan pembentukan sikap penyelenggara pelayanan maupun konsumen. Pelatihan jender dan penganggaran berbasis jender juga diberikan untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam mengintegrasikan kesetaraan jender.

ULP

Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Proyek SIPS menjadi tali penghubung sektor-sektor di unit kerja Pemerintahan Daerah. Program manifestasikan di dalam beberapa kegiatan yang mempertemukan unit-unit ke dalam satu skema kerja jaringan. Saat ini ULP memiliki 5 kelompok kerja

yang melibatkan SKPD-SKPD terkait yang telah memiliki sertifikasi keahlian di sektornya. Kelompok kerja itu antara lain Pokja Pengadaan Barang; Pokja Konstruksi Bidang Jalan dan Jembatan; Pokja Konstruksi Bidang Cipta Karya; Pokja Konstruksi Bidang Pengairan dan Pertanian; dan Pokja Konsultasi dan Jasa. Walaupun cara seperti ini bisa menjawab kebutuhan sumberdaya manusia di ULP, tetapi pilihan ini hanya bisa digunakan pada strategi jangka pendek. Mereka yang bekerja di ULP yang berasal dari SKPD lain baru melakukan aktivitas ketika ULP memiliki agenda kerja. Sementara tenaga yang diperbantukan ke ULP secara kepegawaian masih bersifat *ad-hoc* atau sementara. Perlu dibentuk satu format khusus untuk menyelesaikan masalah keterbatasan SDM yang ada di tubuh ULP Kabupaten Pinrang.

Pembelajaran yang bisa diambil dari layanan Pengadaan Barang dan Jasa yaitu keberadaan LPSE memperkuat pelaksanaan pengadaan yang transparan dan adil. ULP bersama KPK melalui program SIPS menyatakan siap membuat komitmen melakukan pencegahan tindak pidana korupsi di lingkungan Pemerintah Daerah agar 'ruang gelap' pengadaan barang dan jasa seperti penyelewengan kewenangan, gratifikasi, dan bentuk korupsi lainnya bisa berkurang bahkan hilang sama sekali.

'Ruang gelap' yang dimaksud biasanya hadir pada proses perencanaan hingga pendaftaran lelang. Integritas ULP sebagai panitia dalam konteks ini perlu mendapat pembenahan serius. Pembelajaran bisa didapatkan melalui pengembangan kapasitas SDM dan memberi pemahaman kepada calon peserta tender di LPSE. Penyebarluasan informasi diharapkan mampu mengemban fungsi pendidikan untuk masyarakat luas, khususnya penyedia barang dan jasa.

Keberadaan LPSE yang masih terbilang baru (Perbup Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik) menyebabkan pemahaman SDM terhadap SPSE di LPSE dan ULP Kabupaten Pinrang belum cukup baik, khususnya kemahiran dalam menggunakan dan mengembangkan perangkat lunak (*software*) dan mengoperasikan alat agar lebih optimal.

BP2TPM

KPK melalui Proyek SIPS yang didukung oleh DFATD Kanada diharapkan dapat melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program pelayanan perizinan, dalam hal ini BP2TPM Kabupaten Pinrang dengan menyisipkan upaya pencegahan tindak pidana korupsi dengan model pelayanan yang transparan, akuntabel dan dipercaya masyarakat sehingga dapat mewujudkan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Sedangkan untuk menjangkau kelompok marjinal khususnya perempuan, BP2TPM akan mengintensifkan penyebaran informasi dengan bekerjasama dengan dinas-dinas lain yang terkait misalnya Kantor Pemberdayaan Perempuan, dan Dinas Koperasi dan UMKM.

sips
support to indonesia's
islands of integrity program
for sulawesi
KPK
Komisi Pemberantasan Korupsi
Foreign Affairs,
Development C

KEBERLANJUTAN REFORMASI

Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang (P3KP)

DISDUKCAPIL

DISDUKCAPIL Kabupaten Pinrang optimis bisa menjaga keberlanjutan praktik pencegahan korupsi, setelah pendampingan Proyek SIPS berakhir. Salah satu strategi yang bisa ditempuh adalah memaksimalkan ruang belajar bersama untuk terus mengembangkan kapasitas staf sembari mempertahankan apa yang telah dicapai selama pelaksanaan program. Misalnya DISDUKCAPIL membuat pelatihan sendiri dengan mengadopsi model yang pernah diselenggarakan oleh program SIPS. Individu-individu yang pernah mengikuti pelatihan sebelumnya dipersiapkan sebagai fasilitator pelatihan. Untuk mempertahankan sistem kerja yang ada sekarang, bisa dilakukan dengan mengoptimalkan monitoring terhadap jalannya pelayanan publik dengan mengacu kepada regulasi daerah dan SOP yang sudah ada.

Optimisme DISDUKCAPIL menjadi lompatan besar yang sepatutnya bisa dicontoh oleh wilayah lain. Tentunya optimisme ini tidak berdiri sendiri karena didukung oleh banyak pihak khususnya Kepala Daerah yang sejak awal menunjukkan kerjasamanya dalam membantu pelaksanaan dan menutupi beberapa celah yang kosong dalam program. Langkah cemerlang menuju kemandirian, konsisten dengan komitmen serta memaknai program sebagai proses, bukan tujuan. Bentuk dan strategi program ke depan diharapkan masih dalam skema pencegahan korupsi pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Banyaknya faktor yang menghambat rakyat untuk mengurus surat izinnya sendiri mengakibatkan mereka mewakilkan keperluan mereka kepada pihak-pihak tertentu.Contohnya Pemerintah Desa mengumpulkan hingga 10 orang pemohon untuk kemudian mengurusnya secara bersamaan khalayak umum mengistilahkannya dengan "Jalur Khusus". Dalam konteks yang berbeda "Jalur Khusus" justru ditafsirkan untuk mendapatkan keuntungan. Namun "Jalur Khusus" sebagai sebuah celah yang ditafsirkan salah masih sulit untuk ditelusuri. LSM Lingkar Nusantara sebagai lingkar inti gerakan pencegahan korupsi melalui program SIPS merekomendasikan adanya pengembangan lebih mutakhir untuk menutupi celah-celah kekurangan kedepannya. LSM ini turut mendampingi program SIPS sejak 2011 hingga sekarang. Di bagian lain, yakni di penyelenggara pelayanan pun perlu menutupi peluang terjadinya korupsi. Tidak dapat dipungkiri, warisan perilaku korupsi masih membekas terutama pada individu yang memegang kewenangan besar. Masih ada individu yang belum bisa menerima perubahan yang dijalankan dan merasa peluang mendapatkan keuntungan kini telah hilang. Di sinilah dibutuhkan kebesaran hati untuk menerima segala perubahan yang telah disepakati bersama.

Konektifitas kerja di dalam BP2TPM bertujuan menciptakan keberlangsungan transfer pengetahuan di antara SDM. Selain melakukan pelatihan-pelatihan, interaksi SDM lintas sektoral terbukti efektif di BP2TPM Kabupaten Pinrang untuk pengembangan keterampilan individu. Hanya saja tidak ada alat ukur yang bisa digunakan untuk melihat seberapa besar manfaat yang hadir dari model belajar seperti ini. Alat ukur sangat dibutuhkan untuk mengikuti perkembangan-perkembangan kinerja dan efektifitas pegawai BP2TPM dalam melayani masyarakat.

PUSAT PELAYA
KABUPATEN
DINAS KEPENDUDUKAN

SIPS

Ruang Arsip
KURSI PRIORITAS
PRIORITY SEATS
KPK

"APA KATA MEREKA"

staff pemerintah, LSM, masyarakat

DISDUKCAPIL

Segelintir individu yang belum siap dengan perubahan sebenarnya masih ada. Dengan adanya perubahan dan ketegasan DISDUKCAPIL menegakkan aturan dalam SOP, kebiasaan menggunakan calo di masa lalu sedikit demi sedikit berkurang, bahkan pemerintah optimis praktik dan penggunaan calo bisa dihilangkan dalam waktu dekat.

Angriany Amir - staf DISDUKCAPIL

> Masyarakat dulunya lebih suka menggunakan 'jalur belakang' (atau calo) untuk menyelesaikan dokumennya

Perlu kiranya untuk menyimak pendapat konsumen dan seperti apa gambaran yang mereka harapkan dari program secara umum. Walaupun penilaiannya belum menggambarkan harapan masyarakat Pinrang secara keseluruhan. Ada beragam pendapat konsumen setelah merasakan perubahan yang dimaksud.

Sudirman - warga

> Sejauh ini untuk pelayanan sudah bagus, ditambah dengan suasana nyaman yang dihadirkan untuk konsumen. Pelayanan persuratan juga sudah mudah. Tadi pagi, baru mengambil surat pengantar dari kelurahan kemudian mengantri di sini. Lumayan cepat.

Hal yang sama Ningsih rasakan ketika mengurus Kartu Keluarganya. Dia hanya membutuhkan waktu kurang lebih lima menit untuk mengantri, kemudian petugas menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan. Ningsih cukup membayar 20 ribu Rupiah untuk dokumen tersebut, tidak seperti di kelurahan, dimana Ningsih harus membayar hingga 100 ribu rupiah dan menunggu lama.

Berbeda lagi pengalaman Andika ketika mengurus Kartu Tanda Penduduknya untuk mendaftar sekolah. Dia mengaku memiliki kerabat yang bekerja di kantor DISDUKCAPIL. Bagi Andika, faktor paling menentukan kecepatan proses ada di pengurus. Penyelesaian dokumen bisa sangat cepat bergantung seberapa kuat pengurus yang digunakan. Andika mengaku membayar kerabatnya 50 ribu Rupiah. Namun saat Andika mengurus KTP, dia harus menghabiskan waktu berminggu-minggu. Menurutnya, pengurusnya 'tidak kuat' karena tidak memiliki posisi yang strategis untuk melakukan intervensi. Padahal Andika membutuhkan segera KTP nya untuk mendaftar di salah satu sekolah kejuruan. Bagi Andika, menggunakan pihak lain untuk mengurus KTP lebih cepat dan menghemat waktu karena tidak harus ikuti antrian yang memakan waktu.

Apa yang Andika rasakan tentunya menjadi tugas penyelenggara untuk mengembalikan pemahaman bahwa penyederhanaan tahapan pelayanan telah menjadi keharusan. Adalah keliru jika masih membawa kebiasaan masa lalu di tengah perubahan reformasi birokrasi pemerintahan yang sedang diusahakan bersama. Disinilah penting untuk merancang strategi penyebarluaskan informasi penerapan transparansi pelayanan.

ULP

Beragam tanggapan masyarakat kemudian mulai menampakkan penilaian. Ada yang menyambut perubahan dengan baik, ada pula sebaliknya. Lingkar Nusantara misalnya adalah salah satu LSM yang memperhatikan sektor pendidikan di Pinrang. Lembaga masyarakat ini memiliki penilaian sendiri terhadap program SIPS di ULP Kabupaten Pinrang. Kahar, penggiat LSM Lingkar Nusantara menilai pelayanan sebagai usaha penyelenggara negara untuk menyentuh kebutuhan masyarakatnya. Untuk itu, sudah sewajarnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan mengupayakan pembaharuan dan pengembangan sistem pelayanan agar mampu menyentuh kebutuhan masyarakat. Pembaharuan dan pengembangan sistem pelayanan tentunya perlu dukungan peningkatan kapasitas SDM di dalam ULP.

Setelah pembaharuan sistem kerja berjalan yang tujuannya melakukan pencegahan korupsi mungkin saja masih ada celah-celah tersisa. Celah yang Kahar maksudkan sebenarnya tidak secara langsung merujuk pada kesengajaan, tetapi karena adanya keterbatasan di sistem baru tersebut. Lebih lanjut Kahar mencontohkan pemohon pelayanan yang diwakilkan oleh orang lain karena akses tempat pemohon tinggal jaraknya jauh dan terpencil. Keterbatasan akses infrastruktur jalan, informasi dan transportasi membuat kondisi ini ditolerir.

Hal yang sama juga diutarakan oleh Hj. Hasnah Patta yang mana berharap kedepannya program SIPS bisa membantu dalam hal peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan-pelatihan.

> Kami berharap peningkatan SDM akan terus berjalan dan didukung oleh peningkatan sarana dan prasarana. Pembentukan ULP harus segera dipermanenkan dan perlu merealisasikan jabatan fungsional PBJ. Kemudian dalam membentuk Pokja, kepala ULP memperhatikan kompetensi dan rekam jejak anggota pokja Dan terakhir pembentukan tim ahli dalam penyelesaian permasalahan hukum dalam pengadaan barang/jasa.
>
> Hj. Hasna Patta

sips

LANGKAH-LANGKAH MENUJU REPLIKASI

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

Langkah-langkah yang dibutuhkan selama tahap persiapan adalah:

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

Langkah – langkah yang diperlukan selama tahap replikasi atau pelaksanaan:

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

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

Hal – hal penting yang perlu dipertimbangkan selama proses replikasi

Secara umum, tiga unit kerja pelayanan publik di Kabupaten Pinrang berusaha mengintegrasikan isu-isu jender dan lingkungan ke dalam bermacam arae

kerja. Misalnya di Kantor Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang di mana tiga unit tersebut berdomisili di satu kantor memiliki ruangan khusus ibu menyusui. Bentuk nyata pengarusutamaan jender coba diwujudkan dengan fasilitas khusus yang memungkinkan perempuan mendapatkan pelayanan yang sama dengan laki-laki. Fasilitas khusus ibu menyusui sebenarnya telah ada sejak masih menempati kantor lama. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM dalam mengintegrasikan pengarusutamaan jender dalam perencanaan dan anggaran. Misalnya Dispendukcapil Pinrang telah mengusulkan kenaikan biaya teknis untuk mobil layanan yang dapat menjangkau lebih banyak perempuan miskin di daerah-daerah terpencil. Mereka juga telah mengintegrasikan data terpilah dalam sistem pendaftaran layanan.

Untuk pengarusutamaan isu lingkungan, BP2TPM menjadikan AMDAL sebagai salah satu prasyarat dokumen untuk perizinan pertambangan yang akan diterbitkan. Begitu pula yang terjadi di ULP. Pengadaan barang dan jasa mengharuskan penyedia memperhatikan aspek lingkungan. Barang pengadaan yang disediakan harus lebih ramah terhadap keseimbangan ekologi.

Kesimpulannya, ada beberapa tipe pendekatan yang dilaksanakan oleh program SIPS yang dapat dijadikan sebagai model untuk mencegah dan menuntaskan korupsi dalam skala pemerintah lokal beserta unit-unit kerjanya. **Yang ketiga**, meningkatkan kualitas fisik institusi yang mana akan menghasilkan perubahan drastis pada kinerja stafnya. Kantor dengan ruang yang lapang dapat meningkatkan kinerja stafnya, sekaligus menutup kesempatan untuk bertindak secara tidak etis, karena ruang kerja mencegah adanya tempat-tempat yang lolos dari pengawasan publik. Terlebih lagi, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan diri staf untuk berinteraksi dengan pemohon, karena ruang yang nyaman dapat mencegah stress di tempat kerja. Hal itu juga merupakan manifestasi dari strategi pemasaran yang institusi dapat laksanakan. **Yang kedua**, perlu adanya tindakan konsisten dari instansi untuk menyediakan pelatihan untuk staf untuk meningkatkan

kemampuan dasar mereka. Pelatihan adalah hal penting untuk sebuah instansi untuk maju karena hal itu dapat menghindari ketidaksesuaian kinerja staf dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Maka dari itu, skills yang penting untuk ditandai adalah: keahlian untuk berkomunikasi dengan publik, kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi-aplikasi berbasis teknologi Komputer, dan pemahaman kuat tentang kode etik dan profesionalisme di tempat kerja. **Yang pertama**, menggunakan SOP sebagai pedoman kerja SOP merupakan kebutuhan yang pragmatis, karena SOP berfungsi sebagai referensi kedua setelah payung hukum untuk mengatasi masalah teknis dan kesalahpahaman. Penting untuk diingat bahwa dengan adanya SOP yang terus disesuaikan, mengatasi masalah pengurusan menjadi mudah, karena adanya penyesuaian yang terus menerus untuk menemukan kesesuaian prosedur dengan budaya kerja sebuah instansi.

PELAYANAN PUBLIK KELILING

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