

# Jurnal Agregasi

**Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi**

Volume 5 / Nomor 1 / Tahun 2017 / Hal. 1 - 115

**Tata Kelola Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal Di Indonesia (Studi Kasus Tata Kola Pemerintahan dalam Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat)**  
*Ade Kadarisman & Ilham Gemiharto*

**Eksklusivitas Adat Dalam Bingkai Demokrasi di Indonesia**  
*Fitriani Sari HR & Ahmad Harakan*

**Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Sumber Daya Alam Pertambangan Minerba Di Era Otonomi Daerah**  
*Ledyawati*

**Dampak Literasi Politik Terhadap Partisipasi Pemilih Dalam Pemilu**  
*Nora Eka Putri*

**Akuntabilitas Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah Di Indonesia**  
*Suryanto*

**Fungsi Kepemimpinan Hukum Tua Dalam Pelaksanaan Pembangunan Pertanian Di Desa Karembungan Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa**  
*Welly Waworundeng, Nasrullah Natsir, Dede Mariana, Samugyo Ibnu Redjo*

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN  
FISIP UNIKOM**

**p-ISSN : 2337-5299  
e-ISSN : 2579-3047**

# **JURNAL AGREGASI**

Merupakan Jurnal Ilmiah berkala yang diterbitkan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom. Jurnal ini memuat berbagai hasil penelitian, konsep atau gagasan pemikiran yang terkait dengan reformasi pemerintahan.

## **DEWAN REDAKSI**

**Pembina :**

**Dekan FISIP Unikom**

Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA.

**Penanggung jawab :**

**Kaprodi Ilmu Pemerintahan Unikom**

Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.

**Ketua :**

Nia Karniawati, S.IP.,M.Si.

**Mitra Bestari :**

Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs.,MA

Prof. Dr. H. Utang Suwaryo, Drs., MA.

Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.IP., M.Si.

**Tim Editing :**

Dr. Poni Sukaesih K, S.IP.,M.Si.

Tatik Rohmawati, S.IP.,M.Si.

Tatik Fidowaty, S.IP.,M.Si.

Rino Adibowo, S.IP.,M.I.POL

**Sekretariat :**

Airinawati, A.Md.

**Alamat Redaksi :**

**Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom**

Jl. Dipati Ukur 112-114 Bandung 40132

Telp. 022.2533676 Fax. 022.2506577

OJS : <http://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

Web : <http://jurnalagregasi.ip.unikom.ac.id>

Email : [jurnalagregasi@email.unikom.ac.id](mailto:jurnalagregasi@email.unikom.ac.id)

# KATA PENGANTAR

*Ass. Wr. Wb.*

*Alhamdulillah*, Puji dan Syukur Kita Panjatkan kehadiran *Illahi Robbi*, atas berkah dan rahmatNya, Jurnal Agregasi Volume 5 Nomor 1 Tahun 2017 dapat kami terbitkan. Jurnal ini merupakan karya ilmiah dari Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom dan Kontributor lain di luar lingkungan Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom yang terdiri dari para dosen, pakar maupun praktisi di bidang Pemerintahan.

Dalam Jurnal Agregasi Volume 5 Nomor 1 ini terdapat enam tulisan. Tulisan tersebut merupakan karya ilmiah dari Ade Kadarisman dkk dari Unpad Bandung, Fitriani Sari HR dkk dari Unismuh Makassar, Ledyawati dari Unismuh Bengkulu, Nora Eka Putri dari UNP Padang, Suryanto dari Unpad Bandung dan Welly Waworundeng dari Universitas UNSRAT Manado. Kepada yang telah berkontribusi memberikan tulisan kami haturkan banyak terima kasih.

Besar harapan kami, karya ilmiah yang terdapat dalam jurnal ini dapat memberikan banyak manfaatnya. Sekian dan terima kasih.

*Wss. Wr. Wb.*

Bandung, Mei 2017

# Jurnal Agregasi

## Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi

ISSN NO. 2337-5299 Vol. 5 /No. 1/Tahun 2017 / Hal. 1 - 115

### DAFTAR ISI

DEWAN REDAKSI .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
Tata Kelola Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal Di Indonesia (Studi Kasus Tata Kola Pemerintahan dalam Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat) Oleh : Ade Kadarisman & Ilham Gemiharto	1 – 22
Eksklusivitas Adat Dalam Bingkai Demokrasi di Indonesia Oleh : Fitriani Sari HR & Ahmad Harakan	23 - 38
Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Sumber Daya Alam Pertambangan Minerba Di Era Otonomi Daerah Oleh : Ledyawati	39 - 50
Dampak Literasi Politik Terhadap Partisipasi Pemilih Dalam Pemilu Oleh : Nora Eka Putri	51 – 71
Akuntabilitas Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah Di Indonesia Oleh : Suryanto	72 - 91
Fungsi Kepemimpinan Hukum Tua Dalam Pelaksanaan Pembangunan Pertanian Di Desa Karembungan Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa Oleh : Welly Waworundeng, Nasrullah Natsir, Dede Mariana, Samugyo Ibnu Redjo	92 - 115

**TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH DAN PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI INDONESIA  
(Studi Kasus Tata Kola Pemerintahan dalam Pelayanan Publik Berbasis  
Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat)**

**Ade Kadarisman & Ilham Gemiharto<sup>1</sup>**  
**ilham265@gmail.com**

**ABSTRAK**

Pelayanan yang bermutu dan berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat dan dapat diperbaiki secara terus menerus. Pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Pemerintah Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat telah berkomitmen untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan daerah dalam pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) sejak tahun 2008, yang diimplementasikan melalui berbagai Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota yang mendukung upaya pencapaian 100% SPM di Kota Cimahi. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kelemahan sehingga secara rata-rata capaian SPM Kota Cimahi masih di bawah 100%. Kelemahan yang ditemukan diantaranya adalah kompetensi aparat pelaksana dan keterbatasan sumber daya yang dapat digunakan.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tata kola pemerintahan dalam pelayanan publik berbasis Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan teknik analisis data deskriptif, dengan informan penelitian adalah penerima manfaat pelayanan publik berbasis SPM, aparat pelaksana di Pemerintah Kota Cimahi, lembaga swadaya masyarakat dan para pejabat terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kota Cimahi telah melakukan upaya yang konsisten dalam upaya mengatasi berbagai kelemahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis SPM dalam 5 (lima) tahun terakhir. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan Indeks SPM dalam Pelayanan Publik di Kota Cimahi yang terus meningkat persentasenya dari tahun ke tahun.

**Kata Kunci :** Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal, Kota Cimahi, Jawa Barat.

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Pelayanan yang bermutu dan berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat dan dapat diperbaiki secara terus menerus.

---

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran

Pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Standar Pelayanan Minimal sebagaimana diatur dalam Pasal 11 ayat (4) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar dalam penyediaan kebutuhan dasar masyarakat dan merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Dasar minimal sebuah pelayanan yang didapatkan oleh seluruh rakyat Indonesia telah jelas tertuang dalam Undang-undang (UU) 32/2004 tentang Pemerintah Daerah Pasal 11 ayat (4) yang berbunyi penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah.

Masyarakat dilayani dan aparatur melayani adalah rumus paten dalam roda pemerintahan. Pemerintah juga memfasilitasi UU 32/2004 tersebut dengan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal. SPM telah ditetapkan secara nasional oleh pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh daerah, maka penerapan SPM di daerah wajib melakukan penerapan SPM sebagai dasar melayani masyarakat. Karena, pada PP 65/2005 pasal 1 ayat 6 yang berbunyi standar pelayanan minimal (SPM) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Pemerintah daerah wajib memiliki SPM dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari sekitar 32 bidang, ada 15 bidang yang wajib memiliki SPM agar masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. 15 bidang yang sudah memiliki SPM antara lain Kesehatan, Pendidikan, Pekerjaan Umum, Lingkungan Hidup, BKKBN, pangan, Perumahan Rakyat, Pemberdayaan Perempuan, Urusan Dalam Negeri, Kesenian, Komunikasi dan informatika, penanaman modal, perhubungan, urusan sosial, dan tenaga kerja.

Kebijakan Kemendagri dalam mendorong percepatan Penerapan SPM tertuang melalui Surat Edaran Mendagri Nomor 100/1023/SJ tanggal 26 Maret 2012 tentang Percepatan Pelaksanaan Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di Daerah dengan pokok substansi percepatan penerapan SPM merupakan salah satu kebijakan prioritas nasional yang perlu mendapat perhatian dan tindak lanjut dari Pemerintahan Daerah; Bupati/Walikota agar melaporkan perkembangan pelaksanaan dan pencapaian SPM pada tahapan sosialisasi, penghitungan pembiayaan, dan penerapan SPM dalam perencanaan dan anggaran daerah serta kinerja pencapaian SPM.

Dengan penerapan SPM yang dilakukan oleh Pemerintah daerah, akan menjadi tolak ukur kinerja pemerintah daerah terhadap mutu dan jenis pelayanan yang prioritas kepada masyarakat. Penyusunan belanja untuk pelaksanaan urusan wajib dimaksud berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan. Belanja daerah disusun dengan pendekatan prestasi kerja yang berorientasi pada pencapaian hasil dari input yang direncanakan. Oleh karena itu dalam penyusunan APBD diprioritaskan untuk membiayai pembangunan, yang antara lain adalah untuk melindungi dan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat yang diwujudkan melalui prestasi kerja dalam pencapaian standar pelayanan minimal berdasarkan urusan wajib pemerintahan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Upaya melindungi dan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat diwujudkan dalam bentuk peningkatan pelayanan dasar, pendidikan, penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak, serta mengembangkan sistem jaminan sosial.

Terkait amanat UU 32/2004 pasal 11 ayat 4 dan pasal 14 ayat 3 serta PP 65/2005 pasal 21 ayat 2 yang mengamanatkan untuk urusan pemerintahan jenis urusan wajib. Setidaknya ada 14 urusan wajib yang harus mempunyai SPM diantaranya kesehatan, pendidikan, tenaga kerja, Pekerjaan Umum dan lain sebagainya. Di bidang pendidikan misalnya ada 27 standar pengukuran. Beberapa kendala dalam melaksanakan SPM ini adalah sulit dirubahnya mindset (cara berpikir) aparatur, komitmen dan anggaran yang memadai. Pasalnya, anggaran yang dibutuhkan dalam menjalankan program ini sangat besar. Namun demikian

pemerintah daerah tidak perlu ragu untuk mengeluarkan anggaran yang besar dalam memberikan pelayanan terbaik kepada warga sendiri.

Pemerintah Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat telah berkomitmen untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan daerah dalam pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) sejak tahun 2008, yang diimplementasikan melalui berbagai Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota yang mendukung upaya pencapaian 100% SPM di Kota Cimahi. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kelemahan sehingga secara rata-rata capaian SPM Kota Cimahi masih di bawah 100%. Kelemahan yang ditemukan diantaranya adalah kompetensi aparat pelaksana dan keterbatasan sumber daya yang dapat digunakan.

Kota Cimahi merupakan salah satu daerah otonom di propinsi Jawa Barat. Sejak tahun 2010 Kota Cimahi terpilih sebagai percontohan untuk penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di tingkat pemerintah daerah. Para pejabat dan pegawai di lingkungan pemerintah kota Cimahi telah mendapat pelatihan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan kalangan akademisi terkait perbaikan manajemen dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kota Cimahi terpilih sebagai percontohan karena memiliki terobosan manajemen luar biasa yang tidak ditemui di kota/kabupaten lain. Dengan densitas penduduk yang beragam, Kota Cimahi mampu meraih banyak prestasi dalam bidang sosial dan kependudukan. Kota Cimahi terdiri dari dua segmen penduduk yang biasanya sulit disatukan, sipil dan militer (TNI). Namun, pada kenyataannya dua segmen masyarakat itu bisa harmonis di Cimahi. Hal ini dibuktikan dengan raihan piala Adipura dan berbagai penghargaan lain.

Pelayanan publik sesuai Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, cukup sulit diterapkan oleh pemerintah daerah. Pelayanan publik yang berkualitas juga memerlukan dana yang tidak sedikit dalam pelaksanaannya. Seringkali keterbatasan anggaran menjadi kendala bagi daerah dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) karena harus memenuhi standar ISO 9001:2008 Pelayanan Publik yang menerapkan persyaratan yang sangat ketat. Kendati demikian, dengan manajemen yang baik dan komitmen kuat dari pemegang kebijakan, pemerintah daerah juga bisa memberikan pelayanan terbaik bagi

masyarakatnya dengan keterbatasan anggaran yang ada. Jika manajemennya baik, keterbatasan anggaran tentunya tidak akan terlalu menjadi kendala.

Kota Cimahi ditunjuk menjadi kota pertama di Indonesia yang pertama kali merintis penerapan SPM dengan standar ISO 9001:2008 bidang Pelayanan Publik dengan supervisi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB). Terkait rintisan penerapan SPM di Kota Cimahi, sudah ada beberapa rintisan seperti pelayanan pendidikan di SMPN 1 Cimahi yang sudah memegang sertifikat ISO 9000 sejak tahun 2006. Pemerintah Kota Cimahi sendiri sudah memiliki beberapa alat ukur untuk menilai kepuasan masyarakat seperti portal sms pengaduan, yang merupakan sarana pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik oleh jajaran pemerintah Kota Cimahi.

Pemerintah Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat sendiri telah berkomitmen untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan daerah dalam pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) sejak tahun 2008, yang diimplementasikan melalui berbagai Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota yang mendukung upaya pencapaian 100% SPM di Kota Cimahi. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kelemahan sehingga secara rata-rata capaian SPM Kota Cimahi masih di bawah 100%. Kelemahan yang ditemukan diantaranya adalah kompetensi aparat pelaksana dan keterbatasan sumber daya yang dapat digunakan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian mengenai tata kola pemerintahan dalam pelayanan publik berbasis Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi ini menggunakan metodologi kualitatif. Metode analisis penelitian ini yang digunakan adalah analisis studi kasus berdasarkan metode, data, dan triangulasi sumber. Sedangkan metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan berupa observasi, wawancara mendalam. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan hasil observasi dan wawancara mendalam dengan 20 informan penelitian di lokasi penelitian, sementara data sekunder adalah data yang diperoleh dari situs-situs berita

online (website), jurnal-jurnal komunikasi, serta buku-buku yang relevan dengan penelitian ini.

Berdasarkan asumsi-asumsi di atas, penelitian ini secara praktis berusaha untuk mengkaji peristiwa kehidupan yang nyata yang dialami oleh subjek penelitian ini secara holistik dan bermakna. Dalam uraian yang lebih lugas, penelitian ini berusaha untuk memberikan deskripsi dan eksplanasi terhadap tata kola pemerintahan dalam pelayanan publik berbasis Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Milles & Huberman (1992: 20) yaitu interactive model yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu Reduksi data (*Data Reduction*), Penyajian data (*Display Data*), dan Penarikan kesimpulan (*Verifikasi*)

Untuk menguji keabsahan data yang didapat sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut (Moleong, 2007: 330). Teknik uji keabsahan lain yang digunakan oleh peneliti adalah perpanjangan keikutsertaan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Tatakelola Pemerintahan Daerah yang Baik dan Bersih**

Cita-cita perjuangan bangsa Indonesia, sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945, adalah terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur. Amanah tersebut tidak akan mungkin terwujud apabila kondisi tata-kelola pemerintahan berlangsung secara tidak tertib dan praktek KKN (Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme) di jajaran aparatur penyelenggara negara masih merajalela. Oleh sebab itu, membangun tatakelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*) perlu menjadi agenda utama bangsa Indonesia dari generasi ke generasi.

Penyelenggara Negara yang Bersih, adalah yang menaati asas-asas umum penyelenggaraan negara dan bebas dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta perbuatan tercela lainnya. Sedangkan asas umum Pemerintahan Negara yang

Baik adalah asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan dan norma hukum, untuk mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Tatakelola pemerintahan yang baik dan bersih ditandai dengan sejumlah ciri utama, diantaranya yang terpenting adalah : desentralisasi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan. Peran serta masyarakat merupakan bagian dari mekanisme kontrol guna meningkatkan citra pemerintahan yang transparan.

Oleh sebab itu, peningkatan fungsi pengawasan masyarakat harus digalakkan dalam wujud dan bentuk peran serta masyarakat, antara lain (a) Hak mencari serta memperoleh dan memberikan informasi tentang penyelenggaraan negara. (b) Hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari Penyelenggara Negara. (c) Hak menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab terhadap Kebijakan Penyelenggara Negara, serta. (d) Hak memperoleh perlindungan hukum.

Permasalahannya adalah, meskipun otonomi daerah merupakan salah satu bentuk kebijakan desentralisasi pemerintahan nasional yang patut diapresiasi, namun dalam praktek pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalannya pengawasan oleh masyarakat. Sejumlah indikator menunjukkan, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan di daerah-daerah otonom (provinsi dan kabupaten/kota) dewasa ini masih jauh dari memenuhi norma-norma tatakelola pemerintahan yang baik dan bersih sebagaimana didefinisikan di atas.

Peran serta masyarakat merupakan bagian dari mekanisme kontrol guna meningkatkan citra pemerintahan yang transparan. Namun demikian, organisasi sosial kemasyarakatan/ LSM yang mewadahi peran serta masyarakat dalam menjalankan fungsi kontrol tidak memiliki posisi tawar yang memadai, sehingga sejauh ini dinilai belum mampu menjalankan fungsi dan peranannya secara optimal.

Demikian pula halnya akuntabilitas penyelenggara pemerintahan di daerah otonom, juga dinilai masih sangat rendah. Penyebabnya tidak hanya lantaran lemahnya kemauan dan atau motivasi, tapi juga sangat dipengaruhi oleh rendahnya kemampuan aparatur pemerintahan di daerah dalam memahami dan mengimplementasikan sistem tatakelola pemerintahan yang baik dan bersih.

## **Gran Strategi Reformasi Birokasi Kebijakan**

Hingga saat ini reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat, yang ditandai antara lain oleh penyalahgunaan wewenang dan masih maraknya praktek KKN, rendahnya kinerja sumber daya manusia dan kelembagaan aparatur; sistem kelembagaan (organisasi) dan tata laksana (manajemen) pemerintahan yang belum memadai; rendahnya efisiensi dan efektivitas kerja; rendahnya kualitas pelayanan umum; rendahnya kesejahteraan PNS; dan banyaknya peraturan perundang-undangan yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan dan tuntutan pembangunan, Pemerintah secara umum menetapkan sasaran penyelenggaraan negara yang akan dicapai adalah terciptanya tata pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, profesional, dan bertanggung jawab, yang diwujudkan dengan sosok dan perilaku birokrasi yang efisien dan efektif serta dapat memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat; secara khusus sasaran yang ingin dicapai adalah, berkurangnya secara nyata praktek korupsi pada birokrasi, dan dimulai dari tataran (jajaran) pejabat yang paling atas; terciptanya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan pemerintahan yang bersih, efisien, efektif, transparan, profesional dan akuntabel; terhapusnya aturan, peraturan dan praktek yang bersifat diskriminatif terhadap warga negara, kelompok, atau golongan masyarakat; meningkatnya partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan publik; dan terjaminnya konsistensi seluruh peraturan pusat dan daerah, dan tidak bertentangan dengan peraturan dan perundangan di atasnya.

Dalam upaya untuk mencapai sasaran pembangunan penyelenggaraan negara dalam mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa tersebut, maka kebijakan penyelenggaraan negara diarahkan pada upaya menuntaskan penanggulangan penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk praktek-praktek KKN; dengan cara penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) pada semua tingkat dan lini pemerintahan dan semua kegiatan; pemberian sanksi yang seberat-beratnya bagi pelaku KKN sesuai dengan ketentuan yang berlaku; peningkatan efektivitas pengawasan aparatur negara melalui koordinasi dan sinergi pengawasan internal, eksternal dan pengawasan masyarakat; peningkatan budaya kerja aparatur yang bermoral, profesional, produktif, dan bertanggung jawab; percepatan pelaksanaan tindak lanjut hasil-hasil pengawasan

dan pemeriksaan; dan peningkatan pemberdayaan penyelenggaraan antar dunia usaha dan masyarakat dalam pemberantasan KKN.

Meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi negara melalui penataan kembali fungsi-fungsi kelembagaan pemerintahan agar dapat berfungsi secara lebih memadai, efektif, dengan struktur lebih proporsional, ramping, luwes, dan responsif; peningkatan efektivitas dan efisiensi ketatalaksanaan dan prosedur pada semua tingkat dan lini pemerintahan; penataan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur agar lebih proporsional sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat; peningkatan kesejahteraan pegawai dan pemberlakuan sistem karir berdasarkan prestasi; dan optimalisasi pengembangan dan pemanfaatan e-Government dan dokumen/arsip negara dalam pengelolaan tugas dan fungsi pemerintahan;

Meningkatkan keberdayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik terutama pelayanan dasar, pelayanan umum dan pelayanan unggulan; peningkatan kapasitas masyarakat untuk dapat mencukupi kebutuhan dirinya, berpartisipasi dalam proses pembangunan dan mengawasi jalannya pemerintahan; dan peningkatan transparansi, partisipasi dan mutu pelayanan melalui peningkatan akses dan sebaran informasi.

Sejalan dengan arah kebijakan tersebut dikembangkan program-program pembangunan, meliputi program penerapan pemerintahan yang baik, bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, profesional, responsif, dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan; program peningkatan pengawasan dan akuntabilitas aparatur negara, bertujuan untuk menyempurnakan dan mengefektifkan sistem pengawasan dan audit serta sistem akuntabilitas kinerja dalam mewujudkan aparatur negara yang bersih, akuntabel, dan bebas KKN; program penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan, bertujuan untuk menata dan menyempurnakan sistem organisasi dan manajemen pemerintahan pusat, pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten/kota agar lebih proporsional, efisien dan efektif; program pengelolaan sumber daya manusia aparatur, bertujuan untuk meningkatkan sistem pengelolaan dan kapasitas sumber daya manusia aparatur sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas

kepemerintahan dan pembangunan; program peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk mengembangkan manajemen pelayanan publik yang bermutu, transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, patut, dan adil kepada seluruh masyarakat guna menunjang kepentingan masyarakat dan dunia usaha, serta mendorong partisipasi dan pemberdayaan masyarakat; dan program peningkatan sarana dan prasarana aparatur negara, bertujuan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan administrasi pemerintahan secara lebih efisien dan efektif serta terpadu.

Program peningkatan kualitas pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif telah dilakukan berbagai kegiatan dengan capaian, antara lain: tersusunnya UU Pelayanan Publik yang merupakan dasar hukum dalam meningkatkan pelayanan kepada publik, penerapan ISO-9000:2008 pada unit-unit pelayanan publik dan akan dikembangkan secara terus-menerus pada unit pelayanan lainnya di seluruh Indonesia; sosialisasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan sosialisasi pedoman penyusunan standar pelayanan publik di berbagai daerah; penerapan metode Benchmarking Pemerintah Daerah; penerapan pelayanan satu pintu di berbagai daerah dalam bidang perizinan; penyempurnaan pelayanan di bidang perpajakan dan pertanahan; peningkatan penggunaan e-procurement dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah sebagai bagian dari peningkatan pelayanan publik dan akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah; serta pelaksanaan Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai acuan bagi kementerian, lembaga pemerintah non-departemen dan pemerintah daerah dalam menyusun pedoman pelayanan di bidangnya dan dalam penerapannya. Pedoman tersebut dimaksudkan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah yang merupakan kewajiban dan tanggung jawab Pemerintah Daerah sesuai amanah dari UU Nomor 32 tentang Pemerintahan Daerah. Salah satu tujuan dari UU tersebut adalah untuk meningkatkan pelayanan yang lebih cepat, lebih tepat, lebih responsif, sekaligus lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

## **Standar Pelayanan Minimal**

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip-prinsip: Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara; Konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau; Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan; Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan; Berkesinambungan, standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan; Transparansi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat, dan Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, yaitu Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan; Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman; Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya; Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan; Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam pelaksanaannya Standar Pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik. Dengan dipublikasikannya standar pelayanan, masyarakat bisa mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan,

dan apabila pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Sebelum mempublikasikan Standar Pelayanan, Penyelenggara pelayanan publik juga diwajibkan untuk menyusun Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Dengan adanya Maklumat Pelayanan ini berarti unit penyelenggara pelayanan publik membuat janji untuk menepati segala apa yang ada dalam Standar Pelayanan. Dan ini memberikan kekuatan hukum bagi masyarakat apabila unit pelayanan publik tidak memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada.

Dalam pelaksanaannya, kadang-kadang terdapat kekeliruan dalam penyebutan beberapa istilah, yaitu antara Standar Pelayanan (SP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Pelayanan merupakan suatu pernyataan mengenai kewajiban dan janji yang bisa diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Penjelasan mengenai SPM lebih lanjut bisa dilihat dalam artikel Standar Pelayanan Minimal sebagai Acuan Pelayanan Publik kepada Masyarakat. Istilah SPM mengacu pada Standar Pelayanan paling minimal yang mampu diberikan daerah kepada masyarakat dalam pelayanan yang bersangkutan dengan urusan wajib daerah. Jadi SPM mencakup seluruh urusan wajib pemerintah daerah, bukan hanya dalam suatu unit pelayanan saja. Sedangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Keterangan lebih lengkap mengenai SOP dapat dibaca pada artikel Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP). SOP merupakan urutan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam administrasi perkantoran. Seluruh SKPD Pemerintah harus memiliki SOP tentang tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dan unit pelayanan publik pun

akan memiliki SOP-nya sendiri yang harus dikerjakan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan. Dari beberapa penjelasan tersebut sudah terlihat bahwa istilah SP, SPM dan SOP memiliki makna dan arti masing-masing, akan tetapi kesamaan mengenai “standar” kadang-kadang membingungkan dalam penyebutan istilah.

Dengan adanya Standar Pelayanan, SPM dan SOP yang telah disusun oleh seluruh lini Pemerintahan, diharapkan seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah akan semakin bagus dan masyarakat akan semakin sejahtera.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Kota Cimahi**

Secara geografis Kota Cimahi terletak antara 1070 30' 30" - 1070 34' 30" BT dan 60 50' 00" - 60 56' 00" LS. Wilayah ini secara topografis merupakan bagian dari kawasan Lembah Cekungan Bandung dengan ketinggian tertinggi di wilayah utara  $\pm 1.050$  M dpl dan di bagian selatan  $\pm 920$  M dpl, sedangkan di bagian tengah tepatnya di wilayah sekitar stasiun kereta api  $\pm 737$  M dpl. Luas Kota Cimahi sekitar 40,2 km<sup>2</sup>. Adapun batas-batas wilayah administrasi Kota Cimahi adalah: sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Parongpong, Cisarua dan Ngamprah – Kabupaten Bandung Barat; sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sukasari, Sukajadi, Cicendo dan Andir – Kota Bandung; sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Margaasih – Kabupaten Bandung dan Kecamatan Bandung Kulon – Kota Bandung; dan sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Padalarang dan Batujajar – Kabupaten Bandung Barat.

Kota Cimahi dilintasi oleh jalan nasional yang berfungsi menghubungkan Kota Bandung dan Kota Jakarta, jalan tol Cileunyi–Padalarang–Purwakarta, serta jalur kereta api Bandung – Jakarta. Berdasarkan letak geografis tersebut, Kota Cimahi sangat strategis karena terletak di jalur kegiatan ekonomi regional dan sebagai kota inti. Bandung Raya yang berdampingan dengan ibu kota Jawa Barat yang sangat dinamis. Kota Cimahi memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai sentra kegiatan pelayanan jasa yang berbasis pada sumber daya manusia. Secara

administrasi, luas wilayah Kota Cimahi adalah 40,2 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 3 (tiga) kecamatan dan 15 kelurahan.

Potensi pengembangan wilayah Kota Cimahi dapat diwujudkan sebagai kawasan budidaya kota, yaitu kawasan wilayah yang diperuntukkan dengan fungsi utama untuk dibudidayakan atas dasar kondisi dan potensi sumber daya alam, sumber daya manusia, dan sumber daya buatan. Kota Cimahi dibagi menjadi beberapa kawasan yaitu Kawasan Peruntukan Perumahan, merupakan pengembangan perumahan diarahkan pada intensitas pemanfaatan lahan berdasarkan kepadatannya dengan pengembangan hunian vertikal dan penataan dan peremajaan kawasan perumahan padat tidak teratur; Kawasan Peruntukan Perdagangan dan Jasa, merupakan kawasan yang diperuntukkan sebagai pasar tradisional, pusat perbelanjaan modern, toko dan ritel modern; dan perdagangan dan jasa lainnya; Kawasan Peruntukkan Industri, merupakan kawasan yang diperuntukkan sebagai kawasan industri menengah dan besar, kawasan industri kreatif, dan industri kecil dan rumah tangga; Kawasan Peruntukkan Pariwisata, yaitu pengembangan kawasan peruntukkan pariwisata meliputi Wisata Budaya, Wisata Alam Situ Ciseupan dan Wisata Buatan di Kecamatan Cimahi; Kawasan Peruntukkan Perkantoran dan fasilitas sosial, yaitu pengembangan Kawasan Perkantoran dan fasilitas sosial meliputi kawasan perkantoran pemerintah dan swasta termasuk di dalamnya peningkatan kawasan pusat pengembangan teknologi informasi, Baros Information Technology Center (BITC); Kawasan Peruntukkan Pertahanan dan Keamanan, merupakan kawasan yang peruntukkannya di fungsikan sebagai kawasan pertahanan dan keamanan; Kawasan peruntukan bagi Ruang Terbuka Non Hijau, merupakan kawasan yang meliputi kawasan komersial dan perkantoran yang dapat dimanfaatkan sebagai tempat berinteraksi masyarakat dan layak anak; Kawasan peruntukan Ruang Untuk Sektor Informal, merupakan sektor yang direncanakan untuk kegiatan sektor informal dengan anfaatan ruang terbuka publik untuk kegiatan sektor informal dengan pembatasan area dan pengaturan waktu berdagang, mengoptimalkan fungsi pasar, dan mengintegrasikan kegiatan sektor informal dengan sektor formal; Kawasan Peruntukkan Ruang Evakuasi Bencana, yaitu pengembangan kawasan ruang evakuasi bencana gunung berapi diarahkan di bagian utara Kota serta di bagian selatan kota untuk mengantisipasi

bahaya banjir dan gunung berapi; dan Kawasan Peruntukkan Perikanan, merupakan perikanan budidaya air tawar; dan pemasaran hasil perikanan.

Tingkat kepadatan Kota Cimahi Tahun 2011 adalah 13.771 jiwa/Km<sup>2</sup>, dimana Kecamatan Cimahi Tengah memiliki kepadatan penduduk yang paling tinggi dibandingkan dua kecamatan lainnya yaitu mencapai 16.565 jiwa/km<sup>2</sup>. Hal ini terjadi disebabkan oleh sistem transportasi dan infrastruktur yang lebih baik. Walaupun demikian, daerah pusat kota bukan merupakan daerah terpadat

Pelaksanaan pembangunan Kota Cimahi secara konsisten, tetap dilakukan pada landasan rencana pembangunan yang meliputi kondisi, potensi dan kemampuan sumber daya serta cita-cita dimasa mendatang, yang telah tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Cimahi 2005-2025, sebagaimana ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 21 Tahun 2011.

Untuk merealisasikan hal tersebut, melalui Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 5 Tahun 2013, Pemerintah Kota Cimahi telah menetapkan rumusan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) untuk Tahun 2012 – 2017 yang juga merupakan rumusan pelaksanaan pembangunan tahap ketiga atau Tahap Pemantapan dari pelaksanaan RPJPD Kota Cimahi Tahun 2005 – 2025. Pada tahap ini pula, Pemerintah Kota Cimahi bertekad untuk melakukan pemantapan piranti pendukung yang kondusif bagi kemajuan kota yang berkeadilan, yang didukung masyarakat yang unggul dan kreatif, penguatan investasi dan pasar.

Sebagaimana dimaklumi, seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Cimahi, sejak ditetapkannya RPJMD Kota Cimahi Tahun 2012 – 2017 ini, telah menyusun dan melaksanakan berbagai program kegiatan yang merupakan penjabaran dari visi dan misi Walikota dan Wakil Walikota terpilih untuk periode 2012 – 2017, termasuk diantaranya melakukan perubahan atas dokumen rencana strategis setiap OPD dan dokumen penetapan kinerja (Tapkin) Tahun 2013, agar terintegrasi dan tetap selaras dengan rumusan pada dokumen RPJMD tersebut.

Pembangunan untuk Tahun 2012-2017 akan lebih mengedepankan sistem inovasi, yang saat ini merupakan salah satu pendekatan pembangunan, dimana pada dasarnya merupakan satu kesatuan dari himpunan pelaku pembangunan,

kelembagaan, kebijakan, hubungan interaksi dan proses produktif yang mempengaruhi arah perkembangan dan kecepatan inovasi dan difusi inovasi, termasuk teknologi, dan praktek baik/terbaik serta proses pembelajarannya

### **Permasalahan Pembangunan di Kota Cimahi**

Berdasarkan RPJMD Kota Cimahi 2012-2017 permasalahan pembangunan yang dihadapi Kota Cimahi meliputi permasalahan sosial budaya, ekonomi, infrastruktur kota dan permasalahan pemerintahan secara umum adalah belum optimalnya aksesibilitas serta kualitas pendidikan dan kesehatan; pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kualitas sumber daya manusia; masih tingginya pertumbuhan penduduk; masih rendahnya daya beli masyarakat dan tingginya kemiskinan serta pengangguran; belum optimalnya layanan dan kualitas infrastruktur kota dan sinergitas antar wilayah; dan belum optimalnya daya dukung dan daya tampung lingkungan serta pengendalian pemanfaatan ruang kota.

Melihat permasalahan di atas maka isu strategis yang perlu diatasi secara bertahap dan berkesinambungan dalam dua puluh tahun mendatang di Kota Cimahi adalah pertumbuhan penduduk dan persebarannya, kualitas dan aksesibilitas pendidikan dan kesehatan, pengangguran dan ketenagakerjaan, peran serta masyarakat terhadap budaya daerah dan penanganan masalah sosial, pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat; perekonomian kota yang berbasis pada pengembangan sumber daya manusia yang profesional, kreatif, dan inovatif; kualitas demokrasi dan pemerintahan daerah; peningkatan cakupan pelayanan dan kualitas infrastruktur kota; pengendalian pencemaran lingkungan dan peningkatan kesadaran masyarakat; pengawasan dan pengendalian pemanfaatan ruang; pembangunan yang tanggap gender; dan pemenuhan hak dasar dan perlindungan anak.

Dari permasalahan-permasalahan pembangunan daerah yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan isu-isu strategis yang berkembang di masyarakat yang membutuhkan perhatian dan penyelesaian melalui pembangunan yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Cimahi melalui peningkatan Derajat Kesehatan dan Pendidikan; optimalisasi pemberdayaan masyarakat, kesetaraan gender dan perlindungan anak dan perempuan; pengendalian kependudukan;

penanganan masalah kemiskinan, pengangguran, ketenagakerjaan dan peningkatan daya saing kota; peningkatan kualitas dan pemerataan pelayanan infrastruktur kota, dan peningkatan kualitas lingkungan hidup dan penataan ruang yang sinergis dan berkelanjutan.

### **Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi**

Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi dimulai dengan SPM dalam Bidang Kesehatan, Pendidikan dan Perizinan. Tahapan penerapan SPM dimulai dengan Lokakarya dan Studi Komparatif Penerapan Standar Pelayanan Minimal dengan mengundang semua stakeholder terkait untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran atas pentingnya SPM dan Standar Layanan. Jika memungkinkan Pejabat daerah melakukan studi komparatif (banding) ke kabupaten/kota yang telah menerapkan SPM dan Standar Layanan secara baik dan berhasil untuk memahami dan mendalami langsung permasalahan penerapan SPM.

Selanjutnya dilaksanakan Review Peraturan di Tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam Penerapan SPM serta peraturan perundangan tentang SPM. Tim Penyusun SPM dan Dinas melakukan review peraturan-peraturan terkait SPM untuk mengkaji peraturan yang mendukung / menghambat pencapaian pemenuhan SPM dan menentukan target sasaran SPM yang harus dicapai kabupaten/kota.

Tim melakukan identifikasi Status Pencapaian SPM dan Sasaran target SPM: Mengidentifikasi capaian masing-masing indikator SPM pada tahun ini dan beberapa tahun sebelumnya, baik di tingkat unit layanan dan tingkat kabupaten/kota (Dinas). Dari hasil identifikasi dilakukan Analisis Kesenjangan Capaian (gap) terhadap Target SPM, Prioritisasi Penyebab Kesenjangan, dan Strategi Penanganan dengan cara menganalisis kesenjangan (gap) masing-masing indikator SPM antara capaian dengan target Nasional yang ditetapkan. Serta mengidentifikasi nilai gap yang terbesar hingga terkecil. Gap yang besar akan prioritas ditangani lebih dahulu. Dilanjutkan menganalisis penyebab terjadinya gap dengan memilih salah satu metode misal “pohon masalah” atau “fishbone”, kemudian menyusun program-kegiatan untuk mengatasi masalah serta membuat prioritas ranking dan strategi penanganannya.

Langkah selanjutnya adalah melakukan penghitungan kebutuhan anggaran untuk mengurangi kesenjangan capaian (gap) dan pelaksanaan program/kegiatan. Setelah ditentukan rangking program-kegiatan dan strateginya maka dilakukan penghitungan kebutuhan biaya untuk melaksanakannya secara bertahap, pada umumnya dalam jangka menengah 3-5 tahun, disesuaikan dengan target SPM yang harus dicapai. Integrasi Target SPM dan Kebutuhan Anggaran Pencapaian Target SPM ke dalam Dokumen Perencanaan dan Penganggaran Daerah dan Dinas/SKPD melalui pelaksanaan lokakarya hasil penghitungan costing SPM dengan mengundang berbagai pihak (uji publik) dan mengintegrasikan hasil costing SPM ke dalam dokumen perencanaan dan penganggaran Dinas dan Daerah, seperti: RKA, KUA-PPAS, RENJA, RKPD, RENSTRA DINAS dan RPJMD Kota Cimahi.

Setelah tahapan tersebut dilaksanakan, maka dilakukan monitoring dan evaluasi kemajuan capaian SPM. Tim Penyusun SPM dan Dinas memantau dan melakukan monitoring pelaksanaan program-kegiatan yang sedang diimplementasikan, mengevaluasi capaian SPM secara periodik serta melakukan review jika ada rencana yang pelaksanaannya perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Adopsi praktek baik/inovasi dan replikasi/perluasan penerapan SPM ke instansi dan SKPD lainnya dengan cara mengadopsi atau melaksanakan praktek baik guna memaksimalkan pelayanan publik, misalnya: membuat Peraturan Walikota tentang penerapan SPM beserta petunjuk teknisnya, memperluas penghitungan costing SPM ke seluruh unit layanan/UPT, menerapkan SPM di Dinas/SKPD lain, menerapkan indikator-indikator SPM sebagai acuan dalam penyusunan Renstra Dinas dan RPJMD Kota Cimahi, menerapkan Standar Pelayanan Publik/SPP untuk pelaksanaan pelayanan publik sesuai indikator SPM yang ingin dicapai.

Sekurang-kurangnya ada perubahan-perubahan yang segera tampak sebagai hasil pelaksanaan program SPM, yaitu adanya peningkatan kapasitas pemerintah daerah dalam daya tanggap terhadap kebutuhan pelayanan publik, adanya peningkatan keterlibatan elemen masyarakat dalam penyelenggaraan program SPM, dan berperan secara signifikan dalam setiap tahapan program, adanya peningkatan kemampuan pengalokasian anggaran dalam melaksanakan program-kegiatannya untuk mencapai target SPM, dan munculnya kebijakan-kebijakan daerah (Peraturan Walikota) untuk penerapan pelayanan kesehatan yang berbasis

SPM. Hingga saat ini terdapat setidaknya 10 Peraturan Walikota Cimahi dalam bidang Perizinan, Pendidikan dan Kesehatan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian menemukan beberapa tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan SPM di Kota Cimahi, diantaranya adalah meskipun sebagian besar staf/pejabat Dinas memahami dan mengerti SPM, namun masih banyak pejabat yang belum memahami pentingnya penerapan SPM dalam pelayanan publik, termasuk unsur DPRD. Selain itu ditemukan permasalahan dalam manajemen data yang tidak lengkap atau tidak tersimpan baik, bahkan validitasnya diragukan. Sehingga pada saat melaksanakan identifikasi capaian SPM kesulitan dalam penyediaan data yang diperlukan sehingga dibutuhkan waktu panjang untuk mengumpulkan dan klarifikasi data.

Proses akhir penghitungan SPM terlambat sehingga tidak sesuai dengan siklus perencanaan dan penganggaran daerah. Akibatnya hasil akhir penghitungan SPM terlambat diintegrasikan ke dalam dokumen penganggaran daerah, hal ini berdampak tidak tersedia alokasi anggaran untuk pemenuhan target SPM. Keterbatasan anggaran daerah yang tersedia dan kebutuhan sektor lain yang dipandang lebih prioritas menyebabkan pemenuhan SPM belum terpenuhi dan rencana program-kegiatan pemenuhan SPM yang sudah disusun tidak dapat segera dilaksanakan.

Keterbatasan waktu dan kapasitas para pegawai yang menangani program SPM yang masih kurang sehingga proses penghitungan, penyusunan rekomendasi teknis, dan pengintegrasian ke dalam perencanaan dan penganggaran menjadi lambat. Namun secara bertahap tantangan ini dapat diatasi melalui pelatihan yang intensif. Selain itu kapasitas personil pelaksana masih kurang sehingga pada awal pelaksanaan program proses pelaksanaan oleh pemerintah daerah dan multi stakeholder belum seperti yang diharapkan.

Kendala lainnya pergantian pejabat pemerintah daerah yang menyebabkan perubahan komitmen dari pejabat baru. Tantangan ini dapat diatasi dengan

penjelasan tentang program sehingga pejabat baru dapat memahami dan memberi dukungan terhadap pelaksanaan program.

Dalam rangka mengatasi kesenjangan capaian SPM, Pemerintah Kota Cimahi bekerja sama dengan forum multi stakeholder Kota Cimahi melakukan penghitungan kesenjangan capaian untuk setiap indikator SPM. Perhitungan dilakukan melalui serangkaian workshop yang melibatkan seluruh SKPD terkait di Kota Cimahi. Hasil perhitungan/ costing SPM kemudian diintegrasikan ke dalam dokumen perencanaan dan penganggaran daerah (Renja, RKA, Renstra, RPJMD Kota Cimahi).

Pembuatan Peraturan Walikota tentang Penerapan SPM di Kota Cimahi, melalui serangkaian diskusi dan advokasi intensif antara SKPD/dinas pemerintah, Bagian Hukum Setda dan wakil forum multi stakeholder. Perwali tersebut telah disahkan pada akhir Desember 2015 dan meresmikan kebijakan pemerintah daerah untuk menjamin penyediaan pelayanan publik yang berbasis SPM yang didukung oleh seluruh SKPD terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Bappeda. Implementasi peraturan walikota ini selanjutnya akan dipantau oleh forum multi-stakeholder dan diterjemahkan implementasinya.

## **KESIMPULAN**

Dari pembahasan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

*Pertama*, Isu pemenuhan hak setiap warga atas Standar Pelayanan Minimal, belum menjadi isu populer di kalangan masyarakat, media, Pemerintah Daerah, dan DPRD. Belum populernya isu SPM ini juga menjadi tantangan bagi Dinas dalam memperjuangkan anggaran untuk meningkatkan kinerja Pemda berdasarkan indikator dan target SPM. Kondisi ini memang sangat dipengaruhi atas pengetahuan dan kesadaran warga dan media untuk menciptakan demand atas perubahan kualitas pelayanan publik.

*Kedua*, Upaya pencapaian SPM seakan-akan hanya menjadi 'wilayah' Pemerintah Daerah, masyarakat dan media belum dipandang sebagai 'asset' yang dapat digunakan untuk mendorong dan memperbesar kapasitas kabupaten/kota mencapai SPM. Pelibatan dan partisipasi aktif media dalam penganggaran SPM

telah mendorong inisiatif masyarakat dan media untuk berbagi peran di tingkat lokal sehingga kegiatan pendukung pencapaian SPM tidak sepenuhnya mengandalkan Pemerintah Daerah, tetapi ada yang dikerjakan secara swadaya oleh kelompok/forum masyarakat.

*Ketiga*, Pihak eksekutif maupun legislatif (DPRD) belum menjadikan SPM sebagai orientasi kinerja. Hal ini terlihat dalam proses perencanaan dan penganggaran jangka menengah dan tahunan belum mengintegrasikan indikator dan target SPM ini, baik pada dokumen daerah, dokumen Dinas, maupun dokumen rencana dan anggaran.

*Keempat*, Pemerintah melalui Kementerian PAN-RB perlu segera melakukan penyesuaian SPM yang akan berlaku untuk periode 5 tahun ke depan dengan adanya beberapa penyesuaian sebagaimana diusulkan dalam opsi kebijakan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik Kota Cimahi. 2015. *Kota Cimahi Dalam Angka*. Cimahi: BPS Kota Cimahi .
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. 2015. *Profil Kota Cimahi Tahun 2015*
- Bullivant, J., Burgess, R., Corbet-Nolan, A., Godfrey, K., 2010, *Good Governance Handbook*, Washington DC:USAID.
- Denzin, Norman K. dan Guba, Egon. 2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial; Pemikiran dan Penerapannya*, Penyunting: Agus Salim. Yogyakarta: PT Tiara Wacana.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Gaya Media.
- Kementerian Kesehatan RI, Kepmenkes No. 828 tahun 2008 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota
- Kementrian Dalam Negeri RI, Permendagri No. 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Rosda.
- Peraturan Pemerintah No. 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
- Sinambela, L.J. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- The World Bank, 2002, *Monitoring and Evaluation: Some Tools, Methods & Approaches*, Washington, D.C.: World Bank
- Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.