

**KEBIJAKAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
RANGKA GOOD GOVERNANCE KOTA SEMARANG
TAHUN 2019**

Suharto

Program Studi Ilmu Politik - Universitas Wahid Hasyim Semarang

hartoss@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan publik yang semakin baik dilihat dari sarana prasarana, sikap dan perilaku pelayanan, ketepatan dan efektifitas pelayanan dan kebijakan-kebijakan pelayanan yang didasarkan pada tata pemerintahan yang baik (good governance) sangatlah diharapkan. Untuk itu perlu kiranya mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik mulai dari kebijakan-kebijakan yang ada sampai pada implementasi kebijakan di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah di Wilayah Kota Semarang. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu kebijakan publik dan khususnya bagi policy maker dalam mengambil keputusan, dan diharapkan sebagai masukan sampai dengan implementasi kebijakan serta evaluasi kebijakan khususnya dalam pelayanan publik. Kebijakan Pelayanan Publik Satuan Kerja Perangkat Daerah di Wilayah Kota Semarang berhasil mencapai hasil yang mendekati maksimal. Hal ini karena ketika standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal telah dijalankan oleh pemberi layanan dengan baik dengan memperhatikan berbagai indikator seperti sarana prasarana, daya tanggap, keakuratan pelayanan, keterbukaan, sikap perilaku yang baik, akses, understanding the customer dan kompetensi. Selain itu pelayanan publik oleh administrator pemerintahan yang baik tidak semata mata hanya ketersediaan faktor ekonomi, prinsip administrasi lainnya tetapi juga kriteria moralitas (etika). Oleh karena itu, etika pelayanan publik di kota Semarang diharapkan mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam rangka tata pemerintahan yang baik (good governance).

Kata Kunci: *Kebijakan, Kualitas Pelayanan Publik, Good Governance*

A. Pendahuluan

Masyarakat sebagai suatu kumpulan orang, kelompok, komunitas dengan berbagai permasalahan dan harapan menjadikan pemerintah lebih meningkatkan kualitas sumberdaya manusia dalam melayani masyarakatnya yang memiliki harapan dan kebutuhan yang berbeda-beda. Untuk itu pencapaian tujuan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya perlu dikelola dan diatur dengan baik.

Mengkaji tentang pelayanan publik maka tidak terlepas dari pembahasan tentang kebijakan secara umum maupun implementasi kebijakan publik itu sendiri. Kualitas

pelayanan publik yang semakin baik dapat diartikan bahwa implementasi kebijakan telah dilakukan sesuai aturan dan sesuai dengan daya dukung atau sumberdaya yang disediakan dari aparatur pemerintah yang meliputi prasarana-sarana pelayanan yang memadai maupun transparansi pelayanan. Kebijakan publik yang baik tidak terlepas juga dari proses perumusan kebijakan yang mencerminkan kebutuhan masyarakatnya.

Pemerintah sebagai pelaksana program-program kegiatan pemerintahan berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maupun kepada publik. Era otonomi memberikan kesempatan bagi pemerintahan kabupaten atau kota untuk lebih mampu memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat di wilayahnya. Terwujudnya *good governance* sangat diharapkan oleh masyarakat karena dengan *good governance* harapannya semakin meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Good governance* adalah suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif. Suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat. Dengan pemerintahan yang efektif baik dari sisi pelaksanaan kegiatan dilapangan maupun efektifitas pengembangan sumberdaya manusia diharapkan mampu mempercepat pencapaian tujuan yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat diwilayahnya.

Pada saat ini telah terjadi pergeseran paradigma dari *government ke governance*, yang sebelumnya *government* melihat pelayanan publik itu hanya urusan negara atau negara yang berhak mengatur (eksklusif) terhadap hal-hal publik. Namun hal tersebut bergeser kepada paradigma *governance* yang melihat hal-hal publik sebagai urusan antara pemerintahan, swasta dan masyarakat. Disamping itu kinerja pemerintah yang terlalu birokratis, lamban, tidak transparan menyebabkan pelayanan publik semakin tidak efisien dan efektif sehingga akan membawa dampak ke citra pemerintahan yang kurang baik.

Oleh karena itu, untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik sangat penting sekali untuk menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Menurut Bappenas prinsip-prinsip Tata Pemerintahan yang baik yaitu Wawasan ke Depan. Visi (*Visionary*), & Transparansi (*Openness & Transparency*), Partisipasi Masyarakat (*Participation*), Tanggung Gugat (*Accountability*), Supremasi Hukum (*Rule of Law*), Demokrasi (*Democracy*), Profesionalisme & Kompetensi (*Profesionalism & Competency*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keefisienan & Keefektifan (*Efficiency & Effectiveness*), Desentralisasi (*Decentralization*), Kemitraan dengan Dunia Usaha Swasta dan Masyarakat (*Private Sector and Civil Society Partnership*), Komitmen pada Pengurangan Kesenjangan (*Commitment Reduce and Inequality*), Komitmen pada Perlindungan Lingkungan Hidup

(*Commitment to Environmental Protection*), Komitmen pada Pasar yang Fair (*Commitment to Fair Market*). Disamping itu berdasarkan SK MenPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan SE MenPAN No.SE/10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Pelayanan Publik, telah ditetapkan variabel dan 10 indikator pelayanan publik, yaitu variabel pelayanan publik dengan indikator: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan dan Kesopanan, Keramahan, Kenyamanan.

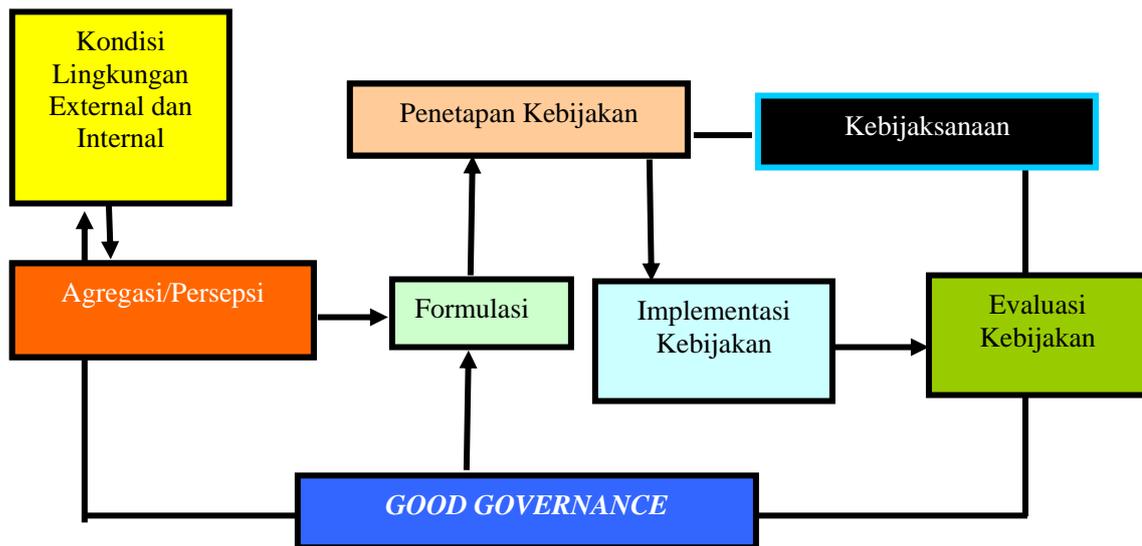
Untuk itu diperlukan sebuah penelitian/kajian untuk mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang dalam menerapkan *good governance* dan sejauh mana permasalahan yang timbul dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu dilaksanakan kajian kualitas pelayanan publik dengan lokus beberapa SKPD di wilayah Kota Semarang .

Menurut Woll (1966), kebijakan publik adalah “sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Konsep kebijakan publik yang diberikan oleh Anderson (1979: 46), yaitu “*public policies are those policies developed by governmental bodies and officials.*”

Kebijakan publik timbul melalui serangkaian proses. Artinya, kebijakan publik tidak timbul secara mendadak, melainkan melalui suatu proses tertentu yang berkaitan dengan tujuan-tujuan kebijakan. Proses yang dilalui oleh kebijakan publik merupakan suatu rangkaian yang saling berkaitan, yang setiap tahap dalam rangkaian prosesnya akan mempengaruhi tahap-tahap lainnya. Proses kebijakan publik melewati empat rangkaian tahap tindakan pemerintah.

1. Pertama, tahap persepsi/definisi agregasi, organisasi, representasi, dan penyusunan agenda, yang merupakan tindakan membawa permasalahan pada pemerintah.
2. Kedua, tahap formulasi, legitimasi, dan penganggaran, yang pada dasarnya merupakan suatu tindakan langsung pemerintah untuk mengembangkan dan mendanakan sebuah program.
3. Ketiga, tahap implementasi atau pelaksanaan, adalah sebagai tindakan pemerintah untuk kembali pada permasalahan.
4. Keempat, tahap evaluasi dan penyesuaian/terminasi, yang pada dasarnya adalah kembalinya program kepada pemerintah untuk dilakukan peninjauan kembali atau perubahan-perubahan bilamana diperlukan.

Bagan 1. Tahapan Kebijakan Publik Berdasarkan *Good Governance*



Makna dan hakekat kebijakan publik merupakan suatu keputusan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah yang berwenang untuk kepentingan masyarakat (*public interest*). Kepentingan masyarakat ini merupakan keseluruhan yang utuh dari perpaduan dan kristalisasi pendapat-pendapat, keinginan-keinginan dan tuntutan-tuntutan (*demands*) dari rakyat. Edward dan Sharansky dalam Wahab (1997: mengutarakan bahwa: “kebijakan publik itu dapat ditetapkan secara jelas dalam peraturan-peraturan, perundang-undangan atau dalam bentuk pidato-pidato pejabat teras pemerintah ataupun berupa program-program dan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah. Sedangkan dalam kehidupan masyarakat bernegara saat ini, baik individu, berkelompok maupun masyarakat sangat dipengaruhi oleh negara. Pengaruh ini dapat dicermati atau dirasakan mulai seseorang dilahirkan sampai mati dalam berbagai bentuk pengaturan dan kontrol pemerintah yang bertindak atas nama negara. Fenomena ini merupakan perwujudan diterimanya *welfare state*. Oleh sebab itu, intervensi negara akan memberikan bentuk beragam dari pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah.

United Nations, dalam Wahab (1997:2) mendefinisikan kebijakan sebagai pedoman untuk bertindak. Pedoman itu boleh jadi amat sederhana atau kompleks, bersifat umum atau khusus, luas atau sempit, kabur atau jelas, longgar atau terperinci, bersifat kualitatif atau kuantitatif, publik atau privat. Kebijakan dalam maknanya seperti ini mungkin berupa deklarasi mengenai suatu dasar pedoman bertindak suatu arah tindakan tertentu, suatu program mengenai aktivitas-aktivitas tertentu atau suatu rencana. Sedangkan Anderson

memberikan pengertian kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara-kesejahteraan (*welfare state*) sedangkan pengertian pelayanan umum oleh lembaga.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

B. Metode Penelitian

Kajian Kebijakan Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka *Good Governance* di kota Semarang yaitu deskriptif kualitatif/eksploratif yang menggambarkan tentang kebijakan, permasalahan kebijakan, program kegiatan SKPD di lingkungan pemerintah Kota Semarang. Data yang dikumpulkan dari data dokumen laporan kegiatan di tingkat Kota Semarang, data monografi wilayah, dan perkembangan kegiatan yang diterbitkan secara resmi (*published*) maupun yang tidak diterbitkan (*unpublished*). Sumber data sekunder adalah dokumen dan laporan hasil pelaksanaan kegiatan.

C. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Dari hasil Indikator Kepuasan Pelayanan Publik, Indikator Tingkat Kepentingan/Harapan terhadap pelayanan publik dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik maka dapat diketahui bahwa Indikator Kepuasan/Kinerja Pelayanan terhadap masyarakat berdasarkan kategori *benchmark* masuk dalam kategori Cukup. Indikator yang dinilai ada delapan yaitu sarana prasarana (*tangible*), keakuratan pelayanan/kemampuan melayani dengan tepat (*reliable*), daya tanggap (*responsiveness*), keterbukaan (*transparency*), sikap perilaku baik (*courtesy*), jalur penghubung (*access*), memahami kebutuhan konsumen (*understanding the customer*) dan kemampuan, ketrampilan dan pengalaman di bidangnya (*competency*).

Sedangkan Indikator Kualitas Pelayanan Publik merupakan pembagian dari Indikator Kepuasan Pelayanan/Kinerja dengan Indikator Harapan/Kepentingan. Untuk itu dapat diketahui bahwa Indikator Kinerja Pelayanan (*performance*) berdasarkan 27 sub indikator tersebut sebesar 30.59 (X) dan Indikator Kepentingan/harapan (Importance) sebesar 37.49 (Y). Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan pelayanan publik masih dibawah nilai harapan dari masyarakat ($X < Y$) dengan selisih 7.10 poin. Sedangkan

Indikator Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan kategori *benchmark* 80% maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik masuk dalam kategori baik yaitu sebesar 81.60%.

Dengan demikian secara umum kualitas pelayanan publik di Kota Semarang termasuk kategori Baik, sedangkan jika dilihat dari kinerja pelayanan publik maka pelayanan publik di Kota Semarang masih perlu ditingkatkan sesuai harapan masyarakat. Sesuai dengan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, SK Menpan /26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25/Kep/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indikator Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan SE Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor SE/10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Pelayanan Publik dapat diketahui bahwa aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik antara lain akuntabilitas dan transparansi, disamping itu dalam pelayanan publik perlu memperhatikan kesederhanaan dalam pelayanan, kepastian waktu, akurasi pelayanan, keamanan saat pelayanan sampai ke pengguna, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

Salah satu konsep dasar pelayanan berkualitas menurut SK Menteri Pedayagunaan Apartur Negara Nomor 81/1995 antara lain memperhatikan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian menyangkut prosedur atau tata cara pelayanan, menyangkut persyaratan pelayanan umum seperti pelayanan administratif maupun teknis, kepastian tentang pejabat yang bertanggungjawab, rincian biaya/tarif, jadwal penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima layanan. Di samping itu pelayanan berkualitas memperhatikan aspek keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu.

Pelayanan publik sangatlah penting bagi upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat atau kesejahteraan masyarakat dan ketertiban dalam penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik. Upaya untuk menciptakan pelayanan yang prima menurut McKinsey dalam tulisan Sudarsono Hardjosoekarto dalam buku *Bisnis dan Birokrasi Vol IV* September 1994 disebutkan bahwa pelayanan prima perlu memperhatikan Strategi, Struktur, Sistem, Staff, *Skill, Style, Shared-Value*. Sebuah pelayanan yang dilakukan oleh organisasi publik secara mendasar tidak terlepas dari peran manusia yang ada dalam organisasi tersebut, peran-peran tersebut diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP)

saat mereka melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan sesuai dengan Standart Pelayanan Minimal (SPM) yang harus diberikan.

Kepemimpinan dalam organisasi sangatlah penting karena kepemimpinan adalah kunci bergeraknya sebuah organisasi sesuai visi dan misinya, dalam hal ini organisasi publik. Oleh karena itu, kepemimpinan yang melayani itu perlu ditempatkan pada posisinya yang tepat, adapun pemimpin yang memiliki jiwa melayani atau sering disebut kepemimpinan pelayan menurut Larry Spears dalam karyanya *Greenleaf* ada beberapa ciri pemimpin pelayan yaitu mendengarkan, empati, menyembuhkan, kesadaran, bujukan atau persuasif, konseptualisasi, kemampuan melayani, komitmen terhadap pertumbuhan manusia, membangun masyarakat.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Agar kinerja pelayanan publik dapat berlangsung secara efektif maka perlu sekali memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tatakerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit yang bersangkutan. Tujuan adanya SOP adalah untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Dalam menyusun SOP perlu memperhatikan beberapa hal yaitu :

1. Analisis sistem dan prosedur kerja
2. Analisis tugas
3. Analisis prosedur kerja

Analisis sistem dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan unsur atau unit kerja yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi sedangkan prosedur adalah urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam dan terpadu.

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan. Analisa tugas ini diharapkan dapat memberi keterangan mengenai sifat pekerjaan, syarat pejabat dan tanggung jawab pejabat. Dalam manajemen melihat analisis tugas dalam 5 aspek yaitu :

- a. Analisa tugas yaitu kegiatan menghimpun informasi dengan sistematis dan penetapan unsur dalam pelaksanaan tugas
- b. Deskripsi tugas merupakan garis besar data informasi yang dihimpun dari analisa tugas yang mengidentifikasi dan menjelaskan isi tugas atau jabatan tertentu. Deskripsi tugas harus disusun berdasarkan fungsi atau posisi bukan indikator individual
- c. Spesifikasi tugas berisi catatan-catatan terperinci mengenai kemampuan pekerja untuk tugas spesifik
- d. Penilaian tugas, berupa prosedur penggolongan dan penentuan kualitas tugas untuk menetapkan serangkaian nilai moneter untuk setiap tugas spesifik dalam hubungannya dengan tugas lain
- e. Pengukuran kerja dan penentuan standar tugas merupakan prosedur penetapan usuran yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tugas dan menghitung tingkat pelaksanaan tugas.

Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkah-langkah pekerjaan yang berhubungan dengan apa yang dikerjakan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan dan siapa yang melakukan. Analisis terhadap prosedur kerja akan menghasilkan. Dalam menyusun prosedur kerja terdapat prinsip-prinsip yang harus diperhatikan yaitu:

1. Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan
2. Spesialisasi harus dipergunakan sebaik-baiknya
3. Pencegahan penulisan, gerakan dan usaha yang tidak perlu
4. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan
5. Formulir yang dipergunakan dan bagaimana menggunakannya
6. Tanggal dikeluarkan dan dibawah kekuasaan siapa buku pedoman tersebut diterbitkan
7. Informasi tentang bagaimana menggunakan buku pedoman tersebut.

Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam menyusun SOP adalah :

1. Penyusunan SOP harus mengacu pada SOTK, TUPOKSI serta alur dokumen
2. Prosedur kerja menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi
3. Fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur sehingga perlu dikembangkan diagram alur dari kegiatan organisasi
4. SOP didasarkan atas kebijakan yang berlaku
5. SOP dikordinasikan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan/ penyimpangan
6. SOP tidak terlalu rinci

7. SOP dibuat sesederhana mungkin
8. SOP tidak tumpang tindiktorih , bertentangan atau duplikasi dengan prosedur lain
9. SOP ditinjau ulang secara periodik dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan

Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan kebijakan pemerintah yang digulirkan bersamaan dengan reformasi penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Kebijakan ini di introdusir dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000 tentang Kewenangan pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom tertanggal 6 Mei 2000 pada penjelasan pasal 3 ayat (2) yang menyatakan bahwa ”pelaksanaan kewenangan wajib merupakan pelayanan minimal sesuai dengan standar yang ditentukan Provinsi berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh pemerintah”. Peraturan pemerintah ini tidak secara eksplisit menyebut standar pelayanan minimal (SPM) tetapi secara implisit telah menjadi embrio kebijakan SPM.

Peraturan Pemerintah ini kemudian ditindaklanjuti dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA/2002 tertanggal 8 Juli 2002 yang ditujukan kepada Gubernur dan Bupati/Walikota se-Indonesia mengenai Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Sebagai tindak lanjut kebijakan SPM tersebut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tertanggal 28 Desember 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal yang kemudian di tindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal tertanggal 7 Februari 2007. Adapun Jenis Pelayanan Dasar berdasarkan Bidang urusan Wajib di-SPM-kan berdasarkan PP. No 38/2007 adalah Perencanaan pembangunan, Penataan Ruang, Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri, Pekerjaan Umum, Perhubungan, Perumahan, Komunikasi dan Informatika, Kesehatan, Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga, Sosial, Ketahanan Pangan, Pemberdayaan dan Perlindikatorungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Ketenagakerjaan, Lingkungan Hidup, Pertanahan, Kependudukan dan Catatan Sipil, KB dan Keluarga Sejahtera, Otonomi daerah, Pembangunan Umum, Administrasi, Keuangan daerah, Perangkat Daerah, Kepegawaian dan Persandian, Penanaman Modal, Statistik, Kearsipan, Perpustakaan. Sedangkan urusan pilihan yaitu Pertanian, Kehutanan, Sumberdaya Energi dan Mineral, Kelautan dan Perikanan, Perdagangan dan Perindustrian.

Penentuan indikator SPM perlu memberikan gambaran tentang :

- a. Tingkat atau besaran sumberdaya yang digunakan seperti sarana prasarana, dana dan personil
- b. Tahapan yang digunakan, upaya pengukurannya, program, kegiatan yang dilakukan, mencakup waktu, lokasi, pembiayaan, penetapan, pengelolaan dan keluaran, hasil dan dampak.
- c. Wujud pencapaian kinerja meliputi pelayanan yang diberikan, persepsi dan perubahan perilaku masyarakat.
- d. Tingkat Kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah termasuk kualitas hidup, kepuasan konsumen atau masyarakat dunia usaha, pemerintah dan pemerintahan daerah.
- e. Keterkaitan dengan keberadaan sistem informasi, pelaporan dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan daerah yang menjamin SPM dapat dipantau dan dievaluasi oleh pemerintah secara berkelanjutan.

Dalam menyusun SPM perlu memperhatikan beberapa hal yaitu antara lain Konsensus yaitu disepakati bersama oleh unit kerja yang ada, Sederhana, Nyata, Terukur, Terbuka, Terjangkau, Akuntabel, Bertahap.

Dengan demikian pelayanan publik akan mencapai hasil yang maksimal ketika standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal telah dijalankan oleh pemberi layanan dengan baik dengan memperhatikan berbagai indikator seperti sarana prasarana, daya tanggap, keakuratan pelayanan, keterbukaan, sikap perilaku yang baik, akses, *understanding the customer* dan kompetensi. Selain itu pelayanan publik oleh administrator pemerintahan yang baik tidak semata mata hanya ketersediaan faktor ekonomi, prinsip administrasi lainnya tetapi juga kriteria moralitas (Keban 2005:3) dan (Henry 1995 :400). Oleh karena itu Etika Pelayanan Publik diharapkan mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

D. Kesimpulan

Kebijakan Pelayanan Publik Satuan Kerja Perangkat Daerah di Wilayah Kota Semarang berhasil mencapai hasil yang mendekati maksimal. Hal ini karena ketika standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal telah dijalankan oleh pemberi layanan dengan baik dengan memperhatikan berbagai indikator seperti sarana prasarana, daya tanggap, keakuratan pelayanan, keterbukaan, sikap perilaku yang baik, akses, *understanding the customer* dan kompetensi. Kualitas pelayanan publik yang semakin baik dilihat dari sarana prasarana, sikap dan perilaku pelayanan, ketepatan dan efektifitas

elayanan dan kebijakan-kebijakan pelayanan yang didasarkan pada tata pemerintahan yang baik (*good governance*) sangatlah diharapkan. Agar kinerja pelayanan publik dapat berlangsung secara efektif maka perlu sekali memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan Publik akan mencapai hasil yang maksimal ketika standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal telah dijalankan oleh pemberi layanan dengan baik dengan memperhatikan berbagai indikator seperti sarana prasarana, daya tanggap, keakuratan pelayanan, keterbukaan, sikap perilaku yang baik, akses, understanding the customer dan kompetensi. Selain itu pelayanan publik oleh administrator pemerintahan yang baik tidak semata mata hanya ketersediaan faktor ekonomi, prinsip administrasi lainnya tetapi juga kriteria Moralitas. Oleh karena itu Etika Pelayanan Publik diharapkan mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Beneviste, Guy. (1994). *Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Edi, Suharto. (2006). *Makalah Pembangunan Kesejahteraan Sosial dalam Pusaran Desentralisasi dan Good Governance*. Banjarmasin: Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Banjarmasin
- Gie, The Liang. (1993). *Keadilan sebagai Landasan bagi Administrasi Pemerintahan dalam Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Koenjaraningrat. (1980). *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta:
- Mufiz, Ali. (1985). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Parson, Wayne. (2006). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktek Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Siagian, Sondang P. (1995). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Solihin, Dadang. (2007). *Makalah Lokakarya Model Indeks Pemerintahan Indikator Governance dan Penerapannya dalam Mewujudkan Demokratisasi di Indonesia*. Bandung: Bappeda Jawa Barat.
- Sulandro, Arie. (2006). *Bahan Paparan Pemetaan Good Governance, Peningkatan Pelayanan Pulik dan Penanggulangan KKN di Propinsi Kepulauan*. Jakarta: BPKP Pusat

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI

Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

----- . 2020. *Semarang dalam Angka 2020*. Semarang: Biro Pusat Statistik.

Wahab, Solichin Abdul. (1991). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Westrea, Pariara. (1981). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung, Jakarta.