

**LAPORAN KEMAJUAN
PENELITIAN FUNDAMENTAL**



**MODEL STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM RANGKA OPTIMALISASI PENERIMAAN PENDAPATAN
ASLI DAERAH PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**

Tahun kedua dari rencana dua tahun

TIM PENGUSUL

Dr. Hardiyansyah, M.Si. NIDN 0018106601

Drs. Mukran, M.B.A. NIDN 0230076101

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

Agustus 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Judul	: MODIF. STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA OPTIMALISASI PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
Peneliti/Pelaksana Nama Lengkap	: Dr. HARDYANSYAH
Perguruan Tinggi	: Universitas Bina Darma
NIDN	: 0018106601
Jabatan Fungsional	: Lektor Kepala
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Nomor HP	: 08127112006
Alamat surel (e-mail)	: hardiyansyah@binadarma.ac.id
Anggota (3)	
Nama Lengkap	: Drs. MUKRAN M.B.A
NIDN	: 0230075101
Perguruan Tinggi	: Universitas Bina Darma
Institusi Mitra (jika ada)	: -
Nama Institusi Mitra	: -
Alamat	: -
Pemanggung Jawab	: -
Tahun Pelaksanaan	: Tahun ke 2 dari rencana 2 tahun
Biaya Tahun Berjalan	: Rp 60.000.000,00
Biaya Keseluruhan	: Rp 138.750.000,00

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Komunikasi
(Prof. Dr. H. H. Hidayat, M.Si., Ph.D.)
NIP/NIK 0027086232

Palembang 7 - 8 2016
Kota,



(Dr. HARDYANSYAH)
NIP/NIK 196619181492031008

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka optimalisasi pendapatan asli daerah sebagai bagian dari keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Melalui metode ini diharapkan berbagai fenomena dan fakta di lapangan dapat diungkapkan secara mendalam dan komprehensif. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan manajemen strategis melalui analisis internal dan eksternal organisasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi ke lapangan, melakukan wawancara mendalam kepada informan dan selanjutnya, hasil observasi dan wawancara mendalam ditindaklanjuti dengan pengecekan pada literatur dengan melakukan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila aparatur sipil negara (ASN) dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka masyarakat menjadi puas. Kepuasan masyarakat tersebut akan diwujudkan dalam bentuk kepatuhan mereka membayar pajak dan retribusi sebagai sumber pendapatan asli daerah (PAD) Pemerintah Kota Palembang. Jika penerimaan PAD dapat meningkat secara optimal sesuai dengan target yang telah ditetapkan, maka salah satu bentuk dari pertanggungjawaban (akuntabilitas) atas penggunaan dana PAD tersebut adalah dengan pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, bila ASN tidak mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka masyarakat menjadi tidak puas dan akibatnya masyarakat enggan membayar pajak dan retribusi sebagai sumber PAD.

Kata kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan Publik, Penerimaan PAD, Palembang

PRAKATA

Alhamdulillah dengan segala dinamika yang terjadi, laporan kemajuan Penelitian Fundamental tahun kedua dari rencana dua tahun (tahun terakhir) ini dengan judul: “Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah pada Pemerintah Kota Palembang,” dapat diselesaikan. Semula peneliti agak kerepotan dan meragukan apakah laporan kemajuan ini akan dapat diselesaikan karena dana penelitian baru dapat dicairkan pada detik-detik terakhir laporan kemajuan, catatan harian dan laporan keuangan harus *diupload* ke <http://simlitabmas.dikti.go.id/>. Syukur Alhamdulillah, setelah dana penelitian dicairkan, dengan susah payah semua dapat diatasi, walaupun masih banyak kekurangannya.

Temuan yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah draft model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka optimalisasi pendapatan asli daerah sebagai bagian dari keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Sementara luaran penelitian yang diharapkan adalah meningkatkan kualitas materi kuliah bidang ilmu administrasi, terutama mata kuliah manajemen pelayanan dan reformasi administrasi, dengan memasukkan hasil-hasil penelitian dalam materi bahan ajar. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan, serta rekomendasi bagi para pembuat, pengambil dan pelaksana kebijakan, khususnya satuan kerja perangkat daerah yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan diberikan kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi daerah serta dapat menjadi model strategi peningkatan kualitas pelayanan guna optimalisasi pendapatan asli daerah bagi kota-kota besar di Indonesia.

Terakhir, luaran penelitian ini diharapkan dapat dipublikasikan pada Jurnal Ilmiah nasional terakreditasi. Jurnal yang menjadi sasaran adalah Jurnal Sosial dan Pembangunan MIMBAR Universitas Islam Bandung (terakreditasi) atau jurnal internasional bereputasi. Semoga laporan kemajuan ini bermanfaat.

Wassalam,
Tim Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
RINGKASAN	3
PRAKATA	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR	8
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1. PENDAHULUAN.....	9
1.1 Latar Belakang.....	9
1.2 Urgensi Penelitian.....	12
1.3 Temuan Yang Ditargetkan.....	13
1.4 Luaran Penelitian	13
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep Perencanaan Strategis	14
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.3 Pendapatan Asli Daerah	21
BAB 3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	25
3.1 Tujuan Penelitian.....	25
3.2 Manfaat Penelitian	25
BAB 4. METODE PENELITIAN.....	25
4.1 Metode Penelitian.....	25
4.2 Data yang digunakan	25
4.3 Informan dan Instrumen Penelitian	27
4.5 Tahapan dan Prosedur Penelitian	27
4.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
	5

4.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	29
BAB 5. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI.....	30
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN (bukti luaran yang didapatkan)	
- Artikel ilmiah (draft)	
- Model Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan PAD Pemerintah Kota Palembang	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 5.1. Belanja Daerah Pemerintah Kota Palembang.....	41
Tabel 5.2. Laju Pertumbuhan Ekonomi Kota Palembang Tahun 2010-2014 Atas Dasar Harga Berlaku.....	51
Tabel 5.3. Distribusi Persentase PDRB Kota Palembang Tahun 2010-2014 Atas Dasar Harga Konstan 2000 dengan Migas.....	53
Tabel 5.4. Distribusi Persentase PDRB Kota Palembang Tahun 2010-2014 Atas Dasar Harga Konstan 2000 dengan Tanpa Migas	54
Tabel 5.5. Pendapatan Per Kapita Kota Palembang Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2010-2014.....	56
Tabel 5.6. Pendapatan Per Kapita Kota Palembang Atas Dasar Harga Konstan Tahun 2010-2014.....	57
Tabel 5.7. Persentase Kenaikan Pendapatan Per Kapita dan Inflasi Sektoral Kota Palembang Tahun 2010-2014 Atas Dasar Harga Konstan 2000 Tahun 2010-2014.....	58
Tabel 5.8. Jumlah Sarana Pendidikan Kota Palembang Tahun 2014.....	60
Tabel 5.9. Jumlah fasilitas kesehatan di Kota Palembang di Tahun 2014.....	62
Tabel 5.10. Angka Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kota Palembang Tahun 2014.....	62
Tabel 5.11. Jumlah Panti Asuhan dan jumlah penghuni berdasarkan jenis kelamin Tahun 2014.....	64
Tabel 5.12. Matriks Analisis SWOT.....	72
Tabel 5.13. Tes Litmus untuk Isu-isu Strategis.....	74

DAFTAR GAMBAR

		Hal.
Gambar 2.1.	Pembagian Pelayanan Publik	21
Gambar 5.1.	Peta Kota Palembang	31
Gambar 5.2.	Kantor Walikota Palembang menyambut HUT RI.....	33
Gambar 5.3.	Proporsi Realisasi Pendapatan Daerah Kota.....	43
Gambar 5.4.	Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang.....	44
Gambar 5.5.	Badan Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	48
Gambar 5.6.	Laju Pertumbuhan Ekonomi Kota Palembang Tahun 2010-2014.....	52
Gambar 5.7.	Distribusi Persentase PDRB Kota Palembang Tahun 2010-2014 Atas Dasar Harga Konstan 2000.....	55
Gambar 5.8.	Pendapatan Per Kapita Kota Palembang Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2010-2014	57
Gambar 5.9.	Pendapatan Per Kapita Kota Palembang.....	58
Gambar 5.10.	Persentase Kenaikan Pendapatan Per Kapita dan Inflasi Sektoral Kota Palembang 2010-2014.....	59
Gambar 5.11.	Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI.....	63
Gambar 5.12.	Kantor Dinas Sosial Kota Palembang.....	63
Gambar 5.13.	Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah pada Pemerintah Kota Palembang.....	82

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak pemilihan kepala daerah langsung dipilih oleh rakyat, isu tentang kualitas pelayanan publik menjadi tema utama bagi calon kepala daerah untuk meraih simpati masyarakat/konstituen dalam pemilihan kepala daerah pada satu dasawarsa ini. Berbagai narasi dan dokumen berkenaan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik telah disampaikan dan dipublikasikan oleh para calon kepala daerah bersama tim suksesnya, baik secara langsung melalui dialog, kampanye maupun melalui media massa, seperti koran, televisi, radio atau media sosial lainnya. Kemampuan mengemas dan memasarkan tema kampanye “peningkatan kualitas pelayanan publik” tersebut ternyata mampu mengubah image masyarakat akan harapan kehidupan yang lebih baik. Tidak dapat dipungkiri memang ada kepala daerah (gubernur, bupati/walikota) yang sukses mewujudkan janji-janji politiknya saat kampanye, namun masih banyak janji-janji kampanye, terutama yang berkaitan dengan program peningkatan kualitas pelayanan publik, belum mampu diwujudkan secara optimal.

Memang menjadi dilema bagi kepala daerah sekarang ini, disatu sisi harus membayar hutang janji kepada konstituen/masyarakat yang telah memilih dan mendukungnya, namun disisi lain yang juga tidak kalah pentingnya adalah bagaimana upaya peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan otonomi daerah. Terlalu fokus kepada upaya peningkatan PAD akan menomorduakan kualitas pelayanan publik, atau sebaliknya. Seyogyanya, kedua hal tersebut berjalan bersamaan dan tidak terjadi permasalahan atau dikotomi. Salah satu barometer keberhasilan kepemimpinan kepala daerah adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kesejahteraan masyarakat berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan juga kemampuan daerah membiayai berbagai program pembangunan yang telah direncanakan sebelumnya.

Idealnya, semakin tinggi pendapatan asli daerah akan semakin berkualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya atau sebaliknya, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka akan semakin meningkat pendapatan asli daerah. Namun kadangkala kenyataannya tidak demikian, kedua hal tersebut bahkan seringkali dalam kondisi terpuruk, kualitas pelayanannya rendah, pendapatan asli daerahnya juga rendah atau pendapatan asli daerahnya tinggi tetapi kualitas pelayanan publiknya rendah dan bahkan terjadi sebaliknya. Pasal 27 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, terdapat sebelas poin yang menjadi kewajiban kepala daerah. Dua poin yang langsung berhubungan dengan masyarakat, yaitu: meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memajukan dan mengembangkan daya saing daerah. Kedua poin di atas merupakan bagian dari upaya pemerintah melayani masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup.

Palembang, sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Sumatera setelah kota Medan juga masih menghadapi berbagai persoalan seperti telah dikemukakan di atas. Harian Sumatera Ekspres online memberitakan bahwa: Pencapaian realisasi penerimaan daerah Kota Palembang dari sektor pajak dan retribusi belum sampai target. Retribusi baru mencapai Rp9,94 M atau 11,61 persen dari target Rp85,65 M. Nilai tersebut, tak mencapai 13,39 persen dari target yang diinginkan berdasarkan penghitungan 12 bulan. Sedangkan sektor pajak, baru terealisasi Rp 44,22 M atau 15,93 persen dari target Rp277,57 M. Hal ini terungkap dalam Rapat Koordinasi (Rakor) Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palembang 2012 di Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Palembang.¹ Selanjutnya pada bulan Agustus 2013 dilaporkan juga bahwa target PAD Tahun 2013 sebesar Rp.509.788.435.389,1 baru terealisasi sebesar Rp.345.389.836.909,51 atau 67,75 %.²

¹ http://www.sumeks.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=756:pajak-retribusi-tak-capai-target&catid=64:metropolis&Itemid=86

² <http://dispenda.palembang.go.id/>

Sejalan dengan data dan fakta di atas, berdasarkan laporan hasil supervisi pelayanan publik yang dipaparkan wakil ketua Ombudsman RI Hj. Azlaini Agus di Hotel Grand Zuri Palembang pada tanggal 4 September 2013 ditemukan sedikitnya ada 8 Dinas Instansi Publik di lingkungan Pemerintah kota Palembang yang ditemukan pelayanan publiknya buruk, seperti di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), Samsat POM IX, Kantor Satlantas Polresta, Kantor Imigrasi Kelas I, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, RSUD Bari, Kantor Urusan Agama Kecamatan IB I dan Lapas kelas 1 Palembang (Tribunsumsel, 5/9/2013).

Fenomena, fakta dan data di atas menunjukkan bahwa upaya peningkatan pendapatan asli daerah masih belum optimal, terutama dalam melakukan penggalan sumber-sumber pendapatan asli daerah. Kondisi semacam ini tentu saja berkaitan langsung atau tidak langsung dengan pelayanan publik yang dilakukan. Janji kepala daerah pada masa-masa kampanye menginginkan agar semua jenis pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan murah. Bahkan kalau memungkinkan pelayanan tersebut menjadi gratis. Namun setelah terpilih menjadi kepala daerah yang definitif, kepala daerah dihadapkan pada situasi yang berbeda, dimana kepala daerah dituntut juga untuk meningkatkan pendapatan asli daerah sebagai salah satu instrumen dalam pembiayaan pembangunan daerah. Salah satu sumber pendapatan asli daerah adalah pajak dan retribusi daerah melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Misalnya, pelayanan terhadap izin mendirikan bangunan (IMB), dengan dikeluarkannya IMB tersebut, masyarakat harus membayar sejumlah uang untuk retribusi, termasuk izin usaha industri, izin usaha perdagangan dan lain-lain. Kedua situasi dan kondisi di atas terkesan bertentangan satu sama lain dan menimbulkan masalah baru.

Salah satu indikator pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, mudah dan murah bahkan gratis. Karena sudah menjadi tuntutan masyarakat agar semua jenis pelayanan dapat diperoleh dengan mudah, murah dan bahkan dengan cuma-cuma. Apalagi pernyataan tersebut pernah dilontarkan dan dijanjikan oleh kepala daerah saat kampanye pemilihan kepala daerah. Biaya yang murah atau gratis tentu saja akan berdampak pada pendapatan asli daerah. Padahal pemerintah

daerah sangat diharapkan mampu menghasilkan sumber-sumber pendapatan asli daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah yang bersangkutan.

Selama ini anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) masih didominasi oleh dana bantuan pusat berupa dana alokasi umum (DAU) dan dana alokasi khusus (DAK). Hasil penelitian Putera (2009:96) menunjukkan bahwa penerimaan dari sektor pajak hotel dan restoran memberikan kontribusi terhadap PAD Kota Bukittinggi berkisar antara 17-20% tiap tahunnya. Peningkatan pendapatan asli daerah melalui pemberian pelayanan dan perizinan kepada masyarakat memang harus hati-hati, karena terjadi dikotomi dengan keinginan masyarakat secara umum. Upaya peningkatan PAD tidak harus dibebankan pada masyarakat melalui berbagai pelayanan publik. Walaupun daerah diberikan kewenangan untuk mengeluarkan berbagai regulasi guna peningkatan PAD, tidak kemudian pelayanan publik menjadi lebih mahal, lebih lama dan berbelit-belit. Masih banyak sumber-sumber pendapat asli daerah yang tidak perlu dibebankan dalam bentuk pajak dan retribusi melalui pelayanan publik. Kalau pun harus melalui pelayanan publik, maka harus diupayakan sedemikian rupa melalui berbagai strategi, sehingga pelayanan publik yang bernilai ekonomi tinggi saja yang patut dipungut pajak atau retribusinya.

Berkenaan dengan situasi dan kondisi yang demikian, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karena cakupan pelayanan publik sangat luas, maka fokus penelitian ini diarahkan pada pelayanan administratif yang dilakukan oleh pemerintah kota. Penelitian ini bermaksud untuk menemukan suatu model strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kota Palembang. Model strategi dimaksud adalah suatu usaha dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah, yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan murah namun upaya optimalisasi pendapatan asli daerah tetap bisa dijalankan dengan baik.

1.2 Urgensi Penelitian

Secara praktis, ilmu sosial seringkali perkembangannya lebih cepat dari sisi konsep dan teoritis, termasuk perkembangan model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran pada pengembangan model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka optimalisasi pendapatan asli daerah.

1.3 Temuan Yang Ditargetkan

Temuan yang ditargetkan adalah:

- 1) Menemukan model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka optimalisasi pendapatan asli daerah sebagai bagian dari keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.
- 2) Menjadikan model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka optimalisasi pendapatan asli daerah sebagai model (*pilot project*) dalam kualitas pelayanan publik dan peningkatan pendapatan asli daerah di Indonesia.

1.4 Luaran Penelitian

Luaran yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Memberikan sumbangan pemikiran dan khazanah di bidang akademis dan meningkatkan kualitas materi kuliah bidang ilmu administrasi, terutama mata kuliah manajemen pelayanan dan reformasi administrasi, dengan memasukkan hasil-hasil penelitian dalam materi bahan ajar. Juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi, khususnya dalam model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi pendapatan asli daerah dalam ruang lingkup kajian ilmu administrasi publik.
2. Secara praktis penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah daerah di Indonesia terhadap peluang penerapan model strategi peningkatan kualitas pelayanan guna optimalisasi pendapatan asli daerah.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan, serta rekomendasi bagi para pembuat, pengambil dan pelaksana kebijakan pada Pemerintah Kota Palembang, khususnya satuan kerja perangkat daerah yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan diberikan kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi daerah serta dapat menjadi model strategi peningkatan kualitas pelayanan guna optimalisasi pendapatan asli daerah bagi kota-kota besar di Indonesia.

3. Publikasi pada Jurnal Ilmiah nasional terakreditasi. Jurnal yang menjadi sasaran adalah Jurnal Masyarakat Kebudayaan dan Politik Fisip Unair (terakreditasi); Jurnal Sosial dan Pembangunan MIMBAR Universitas Islam Bandung (terakreditasi); atau Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi (Bisnis & Organisasi) FISIP Universitas Indonesia (terakreditasi).

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Perencanaan Strategis

Pendekatan strategis bukanlah hal yang baru, pendekatan ini telah digunakan dalam waktu yang lama di dunia militer, politik dan ekonomi. Perusahaan-perusahaan swasta telah berhasil dalam perencanaan strategis secara terpadu. Administrasi dan manajemen sektor publik juga sudah mulai mengadopsi perencanaan strategis, baik di tingkat pusat serta tingkat lokal dan regional. Di tingkat lokal situasi menjadi lebih menarik, karena dihadapkan dengan situasi yang kompleks ditandai dengan peningkatan tanggung jawab, mengurangi sumber daya dari anggaran pemerintah pusat, meningkatnya kompetisi dari pemerintah daerah lainnya (untuk menarik sumber daya atau investasi), meningkatkan harapan kehidupan yang lebih baik bagi warga dan masyarakat yang telah dijanjikan saat berkampanye dalam pemilihan kepala daerah. Dalam rangka mewujudkan harapan masyarakat akan kehidupan yang lebih baik, dan dapat beradaptasi pada lingkungan yang sulit, organisasi publik perlu mengembangkan visi strategis yang jelas yang akan membawa mereka selangkah lebih maju dari

organisasi lain. Pemerintah daerah dihadapkan dengan situasi yang agak mirip dengan situasi perusahaan swasta, dipaksa oleh pesaing untuk memanfaatkan peluang strategis di lingkungan eksternal dan internal organisasi.

Menurut Bennis dan Mische (1995:xi) ada sejumlah perubahan besar yang tidak dapat dikembalikan pada keadaan semula yang melanda dunia saat ini. Perubahan-perubahan itu menetapkan kembali cara orang-orang bekerja dan saling berinteraksi. Pada kenyataannya, perubahan itu terjadi begitu cepatnya dimana para pemimpin organisasi swasta dan pemerintah menemukan bahwa mereka berhadapan dengan serentetan tantangan yang membingungkan yang terus-menerus terjadi. Memenuhi tantangan tersebut dengan sukses akan membutuhkan metode baru, keterampilan baru, struktur baru – pendek kata, organisasi yang baru. Secara alamiah organisasi pasti mengalami siklus hidup. Dalam siklus hidup organisasi, terlihat adanya organisasi yang mampu memperpanjang kehidupannya dan yang tidak mampu bertahan, serta organisasi yang mampu hidup sampai ratusan tahun, di samping yang gagal mempertahankan eksistensinya sebelum masa pertumbuhan dimulai. Untuk itu, diperlukan penelitian dan pengembangan yang berkesinambungan (Hubeis dan Najib, 2008:2).

Selama ini telah terjadi banyak pemborosan dana dalam pembangunan, terutama pembangunan di daerah karena pembangunan dilakukan tanpa visi dan misi yang jelas. Rencana dibuat berdasarkan data dan informasi yang kurang tepat, termasuk rencana palsu sebagai akibat adanya KKN dalam tubuh pemerintahan di daerah. Akibatnya dari berbagai kesalahan tersebut, telah terjadi pemborosan yang secara tidak tangsung telah menambah beban masyarakat dalam berbagai bentuk pungutan, pajak atau retribusi yang terkesan asal-asalan, sementara kesejahteraan masyarakat di daerah tidak banyak berubah, malah sebaliknya rakyat bertambah miskin. Apabila setiap kabupaten/kota atau organisasi perangkat daerah mampu memperbaiki perencanaannya dan melaksanakannya secara profesional dan proporsional, maka akan terjadi banyak penghematan. Banyak kritikan dari para pakar pemerintahan dan administrasi publik baik di luar maupun di dalam negeri terhadap kesalahan tersebut dan

menyarankan untuk melakukan perbaikan di bidang perencanaan dalam berbagai level pemerintahan. Salah satu wujud dari perbaikan tersebut adalah melakukan perencanaan strategis yaitu perencanaan yang memfokuskan diri pada bidang-bidang yang dianggap strategis dengan dituntun oleh visi dan misi yang jelas. Istilah visi dan misi yang sering dicantumkan dalam berbagai literatur telah mengingatkan kita akan disiplin rencana strategis (renstra). Menurut Bryson (2007:23) perencanaan strategi adalah sebagai upaya yang didisiplinkan untuk membuat keputusan dan tindakan penting yang membentuk dan mengarahkan bagaimana suatu organisasi atau entitas lainnya, apa yang akan dikerjakan organisasi atau entitas lainnya dan mengapa organisasi (entitas lainnya) mengerjakan seperti itu.

Dalam disiplin ini diajarkan bahwa kita sebaiknya tidak membangun semua aspek karena dalam kenyataannya selalu ada hambatan dana dan sumber daya manusia. Disiplin ini mengajarkan agar suatu lembaga sebaiknya merencanakan untuk membangun dengan memfokuskan diri pada bidang-bidang yang bersifat strategis, yaitu membangun sebagian kecil dari kegiatan-kegiatan yang menentukan hampir keseluruhan nasib lembaga tersebut. Bila diterapkan pada kabupaten/kota atau SKPD, maka bidang-bidang yang dianggap paling menentukan nasib suatu kabupaten/kota atau SKPD perlu diutamakan atau diprioritaskan, dan tidak perlu lagi membangun atau melakukan semua bidang seperti yang terjadi selama ini. Keberhasilan dalam membangun bidang-bidang strategis diatas merupakan tolok ukur yang baik karena dari situ dapat diketahui apakah misi kabupaten/kota atau SKPD berhasil diemban atau tidak, dan visi kabupaten atau kota atau SKPD mulai terwujud atau tidak.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009; pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan

kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga Negara. Pemerintah wajib melindungi setiap warga negaranya untuk memastikan bahwa mereka telah mendapatkan pelayanan publik dengan layak (Aniza, 2013:1). Namun demikian, realitas menunjukkan bahwa kondisi pelayanan publik masih belum berkualitas, berbagai keluhan dari masyarakat masih sering muncul, baik disampaikan secara langsung maupun melalui media massa, seperti melalui koran dalam surat pembaca, melalui media sosial seperti facebook atau twitter, atau melalui wawancara di radio dan televisi.

Ungkapan keluhan masyarakat atas berbagai bentuk pelayanan tersebut diantaranya adalah pelayanan yang berbelit-belit, prosedur yang tidak jelas, waktu pelayanan yang lama, besaran biaya yang tidak jelas, kadang-kadang ada perlakuan diskriminatif oleh petugas, petugas yang tidak ramah, fasilitas tempat pelayanan yang tidak kondusif dan lain-lain. Apabila berbagai masalah dalam pelayanan tersebut diklasifikasikan, maka paling tidak terdapat ada 5 (lima) kelompok atau lima dimensi. Menurut Zeithaml et. al. (1990:26) kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;* (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;* (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;* (4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence;* and (5) *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.*

Ukuran kualitas pelayanan tersebut walaupun merupakan hasil penelitian pada organisasi bisnis, tetapi juga kelima dimensi di atas dapat digunakan pada organisasi publik atau organisasi pelayanan publik. Berbagai penelitian seringkali mengadopsi kelima dimensi tersebut dalam variable dan indicator penelitiannya. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada sektor bisnis tidak jauh berbeda dengan pelayanan pada sektor publik. Perbedaannya adalah pada hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan sektor bisnis lebih mudah untuk diwujudkan, sementara kualitas pelayanan pada sektor publik lebih

sulit untuk diwujudkan. Berbagai perusahaan swasta termasuk perbankan telah mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas, sementara pada sektor publik masih seringkali menjadi keluhan masyarakat.

Berkenaan dengan uraian di atas, Siswadi (2006) dalam penelitiannya tentang PDAM mengungkapkan bahwa, “perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.” Sedangkan orientasi organisasi dan re-desain proses, mempunyai pengaruh yang tidak cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan, kedua dimensi ini perubahannya bersifat internal. Dimensi orientasi organisasi akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan apabila melalui dimensi lain yaitu pemanfaatan teknologi informasi. Begitu juga perubahan re-desain proses bisnis, tidak berpengaruh secara langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan, bahkan berpengaruh negatif terhadap perubahan yang radikal dan restrukturisasi. Hal ini dimaksudkan untuk membangun keseimbangan organisasi, dimana pelaksanaan perubahan yang radikal dan restrukturisasi itu, harus dilakukan melalui tahapan re-desain proses dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan bisa ditingkatkan dan hubungan dengan pelanggan tetap terjaga. Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan dalam mengimplementasi rekayasa ulang perusahaan terbukti benar secara teoritik maupun empirik. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh gambaran bahwa dimensi efisiensi pelayanan dan biaya memberikan kontribusi terbesar dalam konteks rekayasa ulang, oleh karena itu PDAM di enam kota/kabupaten di Jawa Barat seyogyanya memberikan prioritas utama terhadap langkah efisiensi pelayanan dan biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa efisiensi pelayanan dan biaya harus diprioritaskan dalam pelayanan publik, walaupun kasus di atas dilakukan pada organisasi PDAM namun organisasi tersebut juga masuk dalam kategori organisasi pelayanan public dan tentu saja dapat dijadikan rujukan dalam penelitian yang akan dilakukan. Berbeda dengan penelitian di atas, Hardiyansyah (2011:238) mengemukakan bahwa komunikasi berpengaruh secara

signifikan terhadap kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Dinas Tata Kota, Kota Palembang. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan IMB tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Pertama, Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat; kedua, Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function dan adaptive function; dan ketiga, Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (regulation function).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas, yaitu pelayanan yang menghasilkan public good, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain- lain, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (public regulation), seperti perizinan, KTP, SIM dan lain-lain.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Secara ekonomis, penyediaan pelayanan dasar (*core public services*) tidak memberikan keuntungan finansial atau PAD kepada Daerah, dan bahkan

membutuhkan biaya dalam jumlah yang besar untuk menyediakan pelayanan dasar, terutama pelayanan pendidikan dan kesehatan.

Pada hakekatnya pelayanan publik yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah atau pemerintah daerah, ruang lingkupnya sangat luas, dan tidak akan mampu ditangani sendiri, dan sebagian pelayanan publik dilakukan oleh swasta atau masyarakat. Pada saat pasar tidak berfungsi memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat, pemerintah atau pemerintah daerah berkewajiban untuk melaksanakan tugas, tanggungjawab dan kewajibannya menyelenggarakan pelayanan publik yang ditinggalkan swasta.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

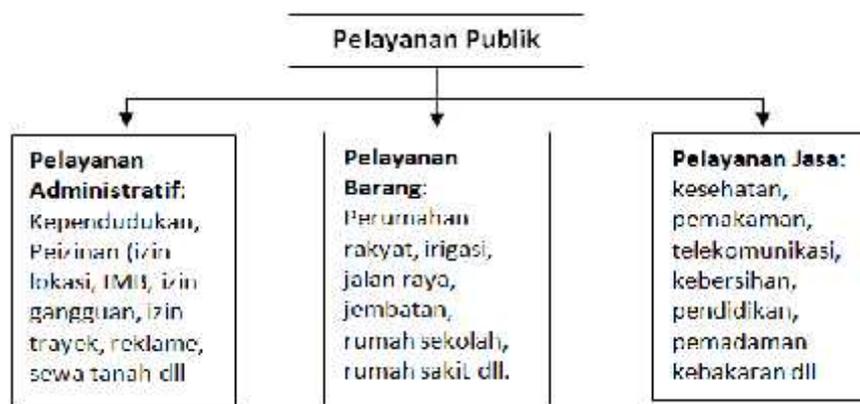
Penyelenggara pelayanan publik, meliputi seluruh penyelenggara Negara dan pemerintahan sesuai dengan fungsi dan bidang tugasnya, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah untuk menjalankan pelayanan publik, dan masyarakat atau lembaga private yang menyelenggarakan pelayanan (*private goods*), serta Badan Usaha/Badan Hukum yang bekerjasama dan/atau diberi tugas/wewenang melaksanakan sebagian fungsi pelayanan publik.³

Pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

³ Lembaga Administrasi Negara. 2007. Modul 1 Kebijakan Pelayanan Publik Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu. Jakarta: LAN-Depdagri.

penyelenggara pelayanan publik. Artinya, ada tiga bentuk pelayanan publik, yaitu pelayanan dalam bentuk barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Pada kenyataannya, pelayanan publik yang sangat sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah pelayanan administratif, seperti pelayanan pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat izin mendirikan bangunan, surat izin usaha perdagangan, surat izin usaha industri dan lain-lain.

Sehubungan dengan penjelasan di atas, karena luasnya bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah/pemerintah daerah melalui satuan kerja perangkat daerah (SKPD), maka penelitian lebih fokus mengkaji dan menyoroti pelayanan administratif.



Gambar 2.1. Pembagian Pelayanan Publik

2.3 Pendapatan Asli Daerah

Keuangan daerah merupakan faktor strategis yang turut menentukan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, mengingat kemampuannya akan mencerminkan daya dukung manajemen pemerintahan daerah terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi tanggung jawabnya. Tingkat kemampuan keuangan daerah, dapat diukur dari kapasitas pendapatan asli daerah, efisiensi belanja, dan efektivitas pendanaan dalam rangka melakukan pembiayaan di daerah. Untuk memahami tingkat kemampuan keuangan daerah, maka perlu dicermati kondisi kinerja keuangan daerah, baik kinerja keuangan masa lalu maupun kebijakan yang melandasi pengelolaannya.

Perkembangan kinerja keuangan pemerintah daerah tidak terlepas dari batasan pengelolaan keuangan daerah sebagaimana diatur dalam: (1) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah dan Pemerintah Daerah; (2) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 13 Tahun 2006 juncto Permendagri Nomor 59 tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah; dan (4) Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 2 tahun 2007.

Berdasarkan ketentuan tersebut, kinerja keuangan pemerintah daerah sangat terkait dengan aspek kinerja pelaksanaan APBD dan aspek kondisi neraca daerah. Kinerja pelaksanaan APBD tidak terlepas dari struktur pendapatan daerah yang meliputi pendapatan asli daerah, dana perimbangan dan lain-lain pendapatan yang sah dan akurasi belanja yang dilakukan. Sementara itu, neraca daerah akan mencerminkan perkembangan dari kondisi asset pemerintah daerah, kondisi kewajiban pemerintah daerah serta kondisi ekuitas dana yang tersedia.

Sumber pendapatan daerah yang dikelola oleh Pemerintah Kota Palembang meliputi pendapatan asli daerah (PAD), dana perimbangan, dan lain-lain pendapatan yang sah. PAD terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, bagian laba perusahaan milik daerah atau hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah. Sedangkan Dana Perimbangan meliputi Dana Alokasi Umum (DAU), Dana Alokasi Khusus (DAK), Dana Bagi Hasil Pajak (DBHP), dan Dana Bagi Hasil Bukan Pajak (DBHBP).

Kebijakan pengelolaan pendapatan daerah yang dilakukan pada kurun waktu 2008-2013 diarahkan pada intensifikasi dan ekstensifikasi pengelolaan pendapatan daerah terutama sumber penerimaan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) termasuk pajak daerah dan retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah, serta penerimaan lain-lain PAD yang sah. Kebijakan pengelolaan pendapatan daerah juga dilakukan dengan mengoptimalkan dana perimbangan

termasuk dana alokasi khusus dan dana bagi hasil. Berdasarkan data, perkembangan pendapatan daerah Kota Palembang dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa sumber pendapatan Pemerintah Kota Palembang yang paling besar bukan berasal dari PAD. Hal ini menunjukkan bahwa ketergantungan Pemerintah Kota Palembang terhadap dana dari Pemerintah Pusat dan Provinsi masih cukup tinggi. Dengan kata lain struktur PAD tersebut menunjukkan bahwa pajak daerah bukan menjadi sumber utama. Hal ini disebabkan oleh masih belum optimalnya transaksi ekonomi yang dapat menumbuhkan potensi pajak, terbatasnya wajib pajak dan belum berkembangnya sistem pengelolaan pajak daerah.

Walaupun dilihat dari sisi struktur PAD yang diterima kecil akan tetapi bila dilihat dari sisi pertumbuhan, PAD Kota Palembang mengalami kenaikan yang relatif besar. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir tersebut, kenaikan disebabkan oleh semakin meningkatnya penerimaan pajak daerah dan bahkan pajak daerah ini menjadi komponen yang memberikan kontribusi yang besar daripada retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain – lain PAD yang sah. Diberlakukan UU No. 28 tahun 2008 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ditenggarai menjadi faktor pendorong meningkatnya penerimaan daerah. Efek dari keberadaan UU No. 28 tahun 2008 juga dirasakan oleh Pemerintah Kota Palembang dari sisi penerimaan pendapatan bagi hasil pajak yang berasal dari Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, sehingga tidak mengherankan jika rata – rata pertumbuhan penerimaan pendapatan bagi hasil pajak bagi Pemerintah Kota Palembang mengalami rata – rata pertumbuhan yang besar dibandingkan dengan komponen pendapatan daerah lainnya.

Menyimak kondisi pendapatan selama lima tahun terakhir, maka dalam lima tahun mendatang tantangan yang harus diatasi antara lain adalah perlunya percepatan pembangunan ekonomi untuk menumbuhkan potensi pajak, intensifikasi pendataan dan penataan pajak daerah, pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan pelayanan perpajakan, sosialisasi dan penyuluhan pajak untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak. Selain itu, tantangan yang perlu dihadapi adalah meningkatkan pelayanan publik,

mengoptimalkan pengelolaan kekayaan dan asset daerah, dan memberikan kemudahan perijinan usaha. Langkah lain yang perlu dilakukan adalah penguatan koordinasi antar dinas/instansi pemungut retribusi daerah. Berbagai langkah tersebut secara bertahap diharapkan akan meningkatkan PAD Kota Palembang.

Pengelolaan belanja daerah merupakan bagian dari pelaksanaan program dan kegiatan pembangunan untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran pembangunan. Kebijakan pengelolaan belanja daerah secara bertahap didasarkan pada anggaran berbasis kinerja dengan orientasi pada pencapaian hasil, serta prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 beserta revisinya dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, struktur belanja daerah tahun dibedakan menjadi belanja langsung dan belanja tidak langsung. Belanja tidak langsung diarahkan untuk pemenuhan kebutuhan belanja pegawai, belanja bantuan sosial, belanja bantuan keuangan kepada desa, serta belanja tidak terduga. Sedangkan belanja langsung diarahkan untuk mendukung terwujudnya visi, misi, tujuan dan sasaran Pemerintah Kota Palembang Tahun 2008-2013.

Belanja langsung dan tidak langsung selama lima tahun terakhir memiliki proporsi realisasi yang cenderung stabil. Namun pada tahun 2011 Belanja Tidak Terduga memiliki realisasi sebesar 155,40%, sedangkan pada tahun 2012 Belanja Tidak Terduga memiliki realisasi sebesar 14,20% dari anggaran yang dicanangkan. Tingginya angka rata – rata pertumbuhan pada belanja tak terduga menunjukkan perlunya upaya perbaikan perencanaan keuangan secara lebih baik di masa yang akan datang. Pada aspek lain, struktur realisasi belanja seperti yang terlihat pada tabel di atas, menunjukkan dalam lima tahun ke belakang Pemerintah Kota Palembang dalam rangka mewujudkan visinya pada tahun 2008 – 2012 dilakukan melalui pembangunan infrastruktur kota. Hal ini merupakan salah satu langkah tepat yang dipilih oleh Walikota sebelumnya mengingat posisi Kota Palembang

sebagai kota yang menjadi tujuan para investor maupun wisatawan dalam dan luar negeri.⁴

BAB 3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah di Kota Palembang. Dengan demikian diharapkan dapat menghasilkan konsep model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah, sehingga pelayanan publik tetap berkualitas dan pendapatan asli daerah dapat optimal.

3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat atau Kegunaan hasil penelitian dapat diklasifikasikan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis artinya hasil penelitian bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan obyek penelitian, yaitu tentang konsep model strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah sehingga pelayanan publik tetap berkualitas dan pendapatan asli daerah dapat optimal. Manfaat praktis, bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukannya untuk memperbaiki kinerja, terutama bagi pemerintah daerah (kabupaten/kota) dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan penerimaan pendapatan asli daerah yang optimal.

BAB 4. METODE PENELITIAN

4.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan metode ini diharapkan berbagai fenomena dan fakta di lapangan dapat diungkapkan secara mendalam dan komprehensif. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan

⁴ Berdasarkan dokumen RPJMD Kota Palembang 2013-2018

manajemen strategis melalui analisis internal dan eksternal organisasi guna menemukan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman serta fenomena dan fakta yang terjadi, baik kelompok atau individu yang berasal dari hasil observasi dan penemuan untuk melakukan eksplorasi dan klarifikasi mengenai sejumlah fenomena atau kenyataan sosial.

Beberapa alasan yang lebih jelas dalam pemilihan dan penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini adalah: (1) Permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik guna optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah di Kota Palembang tidak bisa dilihat secara parsial dan dipecah ke dalam beberapa variabel, melainkan harus dilihat sebagai satu kesatuan objek secara utuh atau holistik; (2) Permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik guna optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah di Kota Palembang cukup kompleks; menyangkut berbagai kepentingan, baik kepentingan ekonomi maupun politik. Dalam implementasinya seringkali terjadi konflik kepentingan berbagai pihak sehingga dalam mengungkapkannya diperlukan penelitian yang mendalam; (3) Dengan pendekatan kualitatif, peneliti sendiri bertindak sebagai human instrument dalam penelitian ini, sehingga dengan empati peneliti berupaya mengadaptasikan diri dengan beragam realitas yang tidak dapat dilakukan dengan alat pengumpul data non human instrument seperti dalam pendekatan kuantitatif. Dengan peneliti sendiri yang bertindak sebagai human instrument, diharapkan dapat menangkap makna dan mengungkap permasalahan secara lebih mendalam.

4.2 Data yang digunakan

Adapun data yang digunakan dan yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi fakta dan informasi menyangkut pelayanan publik dan penerimaan pendapatan asli daerah di Kota Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu: Data primer ialah data yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan yang menghasilkan data, serta pernyataan informan yang ada hubungannya dengan objek permasalahan yang diteliti. Data primer yang diperoleh melalui observasi dilengkapi dengan wawancara mendalam, meliputi: (1) data tentang pelayanan publik, (2) data tentang pendapatan asli

daerah, (3) data tentang kinerja pegawai, (4) data tentang penyimpangan yang terjadi.

Data sekunder ialah data tertulis yang diperoleh dari berbagai dokumen, arsip, jurnal, karya ilmiah, data statistik, peta, struktur organisasi dan lainnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data mengenai pelayanan publik dan penerimaan pendapatan asli daerah Kota Palembang, yang meliputi: (1) monografi daerah penelitian, (2) Organisasi dan tata laksana Pemerintah Kota Palembang dan SKPD terkait, (3) APBD Kota Palembang (4) Rencana Strategi Pemerintah Kota Palembang dan SKPD terkait, (5) Data-data lainnya yang mendukung penelitian penulis.

4.3 Informan dan Instrumen Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang diminta informasinya sesuai dengan status sosial atau jabatannya dan dianggap paham dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini adalah: (1) Walikota/Wakil Walikota Palembang sebagai Pimpinan; (2) Ketua/anggota Komisi B (Bidang Ekonomi dan Keuangan), dan Ketua/anggota Komisi D (Bidang Kesejahteraan Masyarakat) DPRD Kota Palembang; (3) Sekretaris Daerah Kota Palembang/Asisten Bidang Kesra; (4) Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang; (5) Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang; (6) Kepala Bidang Penagihan & Pembukuan Pajak, Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang; (7) Camat Seberang Ulu II dan Camat Ilir Barat I (mewakili daerah seberang ulu dan daerah seberang ilir). Sedangkan instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dan dibantu dengan instrumen tambahan seperti alat perekam, kamera, handphone, alat tulis menulis seperti pensil, ballpoint, kertas, buku, penggaris, spidol, dll.

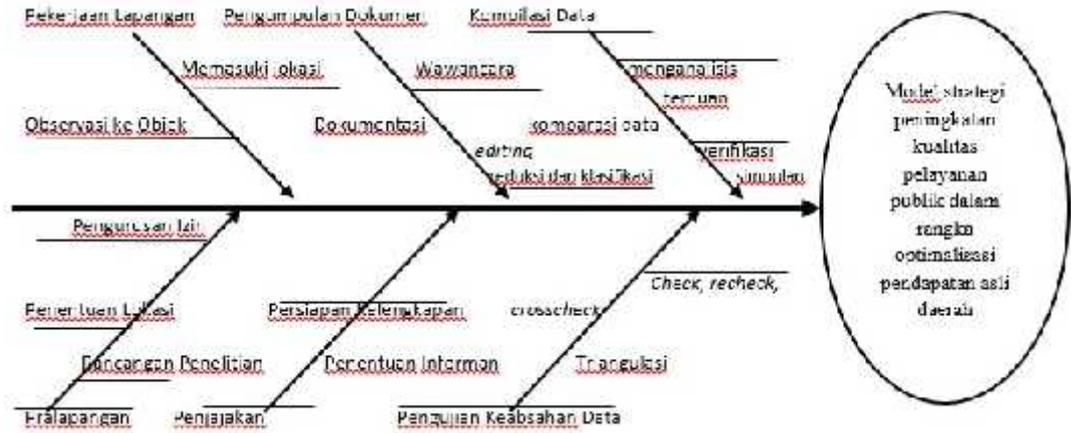
4.5 Tahapan dan Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini disusun menjadi dua tahap, yaitu: tahap pralapangan dan tahap pekerjaan lapangan. Pertama, tahap pralapangan. Dalam tahap ini, dilakukan penyusunan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian,

pengurusan izin penelitian, penjajakan, atau penilaian kondisi fisik lapangan, penentuan narasumber atau informan, penyiapan perlengkapan penelitian serta persiapan diri peneliti untuk beradaptasi dengan suasana kehidupan obyek penelitian; Kedua, tahap pekerjaan lapangan. Dalam tahapan ini, peneliti memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lokasi dan obyek penelitian. Selain itu, peneliti menjalin hubungan dalam pergaulan dengan subyek penelitian baik selama maupun sesudah pengumpulan data; peneliti memainkan peran yang berbeda dari suatu tempat ke tempat lainnya, artinya berupaya untuk tidak terpengaruh oleh subyek penelitian; melakukan editing, reduksi dan klasifikasi semua fakta, data dan informasi yang terekam secara utuh, mengelompokkan data, serta menganalisis temuan penelitian dan mengomparasikan dengan sumber lainnya. Tahap ini diakhiri dengan perumusan katagori, properties, atribut, memberikan interpretasi dan memberikan eksplanasi demi menjawab masalah penelitian.

Jadi, analisis data mencakup aktivitas reduksi data, penampilan data, dan pembuatan simpulan atau verifikasi. pengujian data dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu melakukan check, recheck, dan crosscheck terhadap data yang diperoleh, teori, metodologi, dan peneliti. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi dengan sumber adalah membandingkan fenomena lapangan penelitian. Untuk mendapatkan data secara akurat maka peneliti melakukan check, recheck, dan crosscheck terhadap beberapa sumber informasi. Pada tahap akhir, dilakukan penulisan laporan penelitian yang selain memuat hasil temuan penelitian juga menguraikan hasil interpretasi, eksplanasi temuan penelitian, dan perumusan simpulan, dan saran penelitian.

Diagram *Fishbone* Alur Penelitian



4.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan dan pencatatan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi ke lapangan, melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait yang terlibat dalam pelayanan publik dan penerimaan PAD. Selanjutnya, hasil observasi dan wawancara ditindaklanjuti dengan pengecekan pada literatur dengan melakukan studi dokumentasi.

4.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Untuk menganalisis hasil penelitian ini, maka dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan informasi, melalui wawancara mendalam maupun observasi langsung.
2. Reduksi. Langkah ini adalah untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.
3. Penyajian. Setelah informasi dipilih maka disajikan bisa dalam bentuk tabel, ataupun uraian penjelasan.
4. Tahap akhir, adalah menarik kesimpulan.

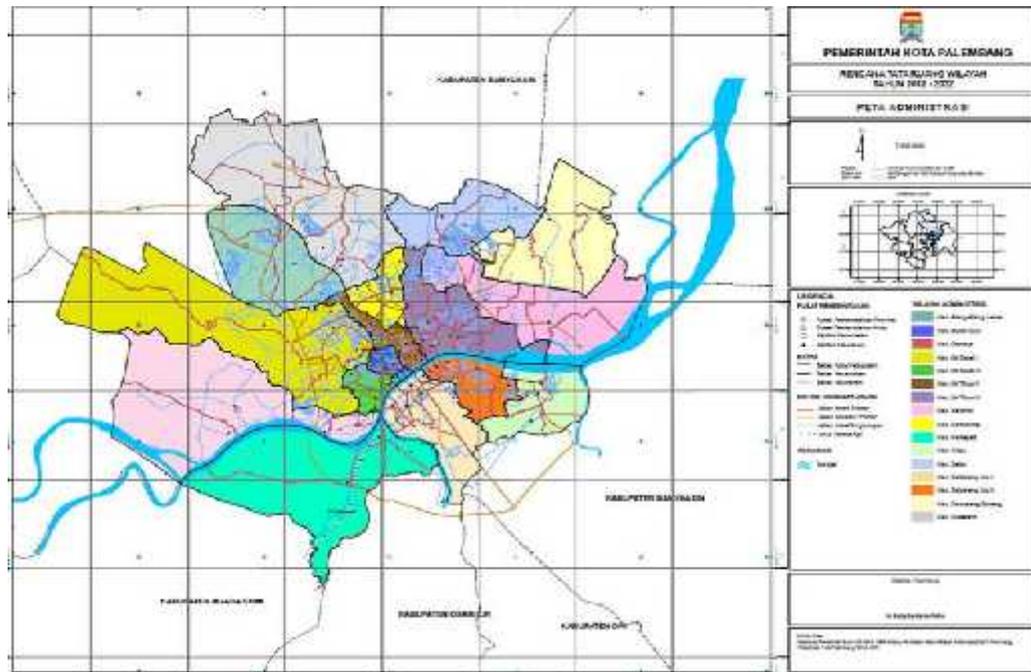
Semakin banyak informasi, maka diharapkan akan menghasilkan data yang sudah tersaring dengan ketat dan lebih akurat.

BAB 5 HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

5.1 Profil Pemerintah Kota Palembang

Palembang merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia dan secara geografis terletak antara $2^{\circ} 52'$ sampai $3^{\circ} 5'$ Lintang Selatan dan $104^{\circ} 37'$ sampai $104^{\circ} 52'$ Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata 8 meter dari permukaan air laut. Luas wilayah Kota Palembang sebesar 400,61 km² yang secara administrasi terbagi atas 16 kecamatan dan 107 kelurahan. Kota Palembang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Selatan dengan batas wilayah sebagai berikut: Sebelah Utara dengan Desa Pangkalan Benteng, Desa Gasing dan Desa Kenten, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin; sebelah Selatan dengan Desa Bakung Kecamatan Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir dan Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim; sebelah Barat dengan Desa Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin; dan sebelah Timur dengan desa Balai Makmur Kecamatan Banyuasin I Kabupaten Banyuasin.

Gambaran letak geografis Kota Palembang secara lebih jelas disajikan dalam gambar 5.1. di bawah ini.



Gambar 5.1. Peta Kota Palembang

Keadaan alam Kota Palembang merupakan daerah tropis lembab nisbi, dengan suhu rata-rata sebagian besar wilayah Kota Palembang 21° – 32° Celsius, curah hujan 22 – 428 mm per tahun. Berdasarkan data dari Stasiun Meteorologi dan Geofisika, pada tahun 2003 suhu udara rata-rata berkisar antara $23,9^{\circ}$ – 32° Celsius, $24,04^{\circ}$ – $32,60^{\circ}$ Celsius (2004), $22,44^{\circ}$ – $33,65^{\circ}$ Celsius (2005), $26,4^{\circ}$ – $28,9^{\circ}$ Celsius (2006) dan $21,2^{\circ}$ – $35,5^{\circ}$ Celsius (2007). Pada tahun 2007, curah hujan terbesar jatuh pada bulan April dengan jumlah curah hujan 540 mm³. Sedangkan kelembaban udara tahun 2007 rata-rata 80%, kecepatan angin rata-rata 20 km/jam dengan arah terbesar dari arah barat laut, serta tekanan udara rata-rata di permukaan laut sebesar 1009 mbar dan di daratan sebesar 1007,5 mbar.

Kawasan lindung yang ada di Kota Palembang dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu hutan (5,68%) dan rawa (3,83%). Untuk hutan sendiri terdiri dari berbagai jenis guna lahan, diantaranya adalah kawasan cagar alam (46,91 Ha) dan kawasan cagar budaya (21,75 Ha).

Berdasarkan kondisi geologi, Kota Palembang memiliki relief yang beraneka ragam terdiri dari tanah berupa lapisan aluvial dan lempung berpasir. Di bagian selatan kota, batuan berupa pasir lempung yang tembus air, sebelah utara berupa

batuan lempung pasir yang kedap air, sedangkan sebelah barat berupa batuan lempung kerikil, pasir lempung yang tembus air hingga kedap air.

Dari segi kondisi hidrologi, Kota Palembang terbelah oleh Sungai Musi menjadi dua bagian besar disebut Seberang Ulu dan Seberang Ilir. Kota Palembang mempunyai 108 anak sungai. Terdapat 4 sungai besar yang melintasi Kota Palembang. Sungai Musi adalah sungai terbesar dengan lebar rata-rata 504 meter (lebar terpanjang 1.350 meter berada disekitar Pulau Kemaro, dan lebar terpendek 250 meter berlokasi di sekitar Jembatan Musi II). Ketiga sungai besar lainnya adalah Sungai Komerling dengan lebar rata-rata 236 meter; Sungai Ogan dengan lebar rata-rata 211 meter, dan Sungai Keramasan dengan lebar rata-rata 103 meter. Disamping sungai-sungai besar tersebut terdapat sungai-sungai kecil lainnya terletak di Seberang Ilir yang berfungsi sebagai drainase perkotaan (terdapat \pm 68 anak sungai aktif). Sungai-sungai kecil tersebut memiliki lebar berkisar antara 3 – 20 meter. Pada aliran sungai-sungai tersebut ada yang dibangun kolam retensi, sehingga menjadi bagian dari sempadan sungai. Permukaan air Sungai Musi sangat dipengaruhi oleh pasang surut air laut. Pada musim kemarau terjadi penurunan debit sungai, sehingga permukaan air Sungai Musi mencapai ketinggian yang minimum. Pola aliran sungai di Kota Palembang dapat digolongkan sebagai pola aliran dendritik, artinya merupakan ranting pohon, di mana dibentuk oleh aliran sungai utama (Sungai Musi) sebagai batang pohon, sedangkan anak-anak sungai sebagai ranting pohonnya. Pola aliran sungai seperti ini mencerminkan bahwa, daerah yang dialiri sungai tersebut memiliki topografi mendatar. Dengan kekerasan batuan relatif sama (*uniform*) sehingga air permukaan (*run off*) dapat berkembang secara luas, yang akhirnya akan membentuk pola aliran sungai (*river channels*) yang menyebar ke daerah tangkapan aliran sungai (*catchment area*).

Fungsi sungai di Kota Palembang sebelumnya adalah sebagai alat angkutan sungai ke daerah pedalaman, namun sekarang sudah banyak mengalami perubahan fungsi antara lain sebagai drainase dan untuk pengendalian banjir. Fungsi anak-anak sungai yang semula sebagai daerah tangkapan air, sudah banyak ditimbun untuk kepentingan sosial sehingga berubah fungsinya menjadi

permukiman dan pusat kegiatan ekonomi lainnya, dimana rata-rata laju alih fungsi ini diperkirakan sebesar $\pm 6\%$ per tahun. Secara geomorfik perubahan bentang alam pada satuan geomorfik di Kota Palembang berkaitan dengan: adanya sedimentasi sungai yang bertanggung jawab terhadap pendangkalan sungai atau penyebab terjadinya penyempitan (*bottle neck*) seperti di daerah Mariana Kecamatan Seberang Ulu I; penambangan pasir sungai atau gravel pada dasar sungai, yang akan berdampak kepada pendalaman cekungan; pemanfaatan dataran pada bentaran sungai untuk permukiman, persawahan serta aktivitas lain yang akan berdampak pada aliran sungai; dan adanya penebangan hutan illegal di daerah hulu sungai.



Gambar 5.2. Kantor Walikota Palembang dalam persiapan menyambut HUT RI

5.2 Kewenangan Pemerintahan Kota Palembang

Berdasarkan Undang-undang No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah diharapkan mampu mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintahan Kota Palembang adalah

pemerintahan di daerah yang bekerja berdasarkan prinsip-prinsip otonomi dan desentralisasi. Prinsip-prinsip tersebut diaplikasikan melalui proses demokrasi yang menempatkan rakyat sebagai salah satu ujung tombak pembangunan.

Penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah Kota Palembang didasarkan pada kewenangan yang diberikan kepadanya dengan pengecualian urusan pemerintahan yang ditentukan menjadi urusan Pemerintah. Pemerintah kota menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah didasarkan kriteria: (1) atas urusan wajib dan urusan pilihan, (2) penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerintah.

Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah Kota Palembang merupakan urusan yang berskala kota yang meliputi: (a) perencanaan dan pengendalian pembangunan; (b) perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang; (c) penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat; (d) penyediaan sarana dan prasarana umum; (e) penanganan bidang kesehatan; (f) penyelenggaraan pendidikan; (g) penanggulangan masalah sosial; (h) pelayanan bidang ketenagakerjaan; (j) pengendalian lingkungan hidup; (k) pelayanan pertanahan; (l) pelayanan kependudukan, dan catatan sipil; (m) pelayanan administrasi umum pemerintahan; (n) pelayanan administrasi penanaman modal;

(o) penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan (p) urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, terhadap urusan pemerintahan Kota Palembang yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan. Urusan pemerintahan kota yang bersifat pilihan memerlukan visi berdasarkan kejelian, kecermatan dan tanggung jawab berdasarkan skala prioritas perencanaan pembangunan dan kepekaan melihat permasalahan sejalan dengan dinamika masyarakat Kota Palembang.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 3 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas, Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Lembaga Teknis Daerah, Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di lingkungan pemerintah Kota Palembang dibedakan menjadi 3 kelompok besar unit kerja yaitu Sekretariat Daerah, Dinas, serta Badan dan Kantor Kota Palembang.

Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palembang, ada 29 jenis izin pelayanan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Palembang melalui Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), diantaranya adalah: Keterangan Rencana Kota; Keterangan Kajian Lingkungan; Keterangan Hygienis dan Sanitasi; Izin Pemanfaatan Rawa; Izin Operasional Biro Jasa Reklame; Izin Penyelenggaraan Reklame; Izin Mendirikan Bangunan (IMB); Izin Tempat Usaha (SITU/HO); Izin Jasa Usaha Kepariwisata; Izin Bidang Industri; Izin Wajib Daftar Perusahaan (TDP); Izin Usaha Perdagangan (SIUP); Izin Pemakaman dan Pengabuan Jenazah; Izin Penyelenggaraan Optik; Izin Penyelenggaraan Apotik; Izin Penyelenggaraan Toko Obat; Izin Sarana Pelayanan Kesehatan Bidang Medik Dasar; Izin Praktik Farmasi; Izin Praktik Asisten Farmasi Muda dan Asisten Farmasi Madya; Izin Praktik Bidan dan Bidan Madya; Izin Kerja Perawat; Izin Kerja Perawat Gigi; Izin Usaha Perikanan; Izin Pematangan Hewan; Izin Pemakaian Kekayaan Daerah; Izin Pertambangan Bahan Galian Golongan C; Izin Pemanfaatan Jalan Kota Utilitas; Izin Pembuangan Limbah Cair dan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).⁵

5.3 Analisis Lingkungan Strategis

5.3.1 Visi Pembangunan Kota Palembang

Sesuai dengan visi dan misi dari Walikota Palembang yang terpilih melalui pilkada langsung Kota Palembang tahun 2013, maka visi pembangunan Kota Palembang sampai dengan tahun 2018, adalah: “Palembang Emas 2018.” Palembang Emas 2018 mengandung makna; Palembang Pemerintahan yang

⁵ <http://www.kppt.palembang.go.id/?halm=pendaftaran-online&multi=no>

Amanah, Pemberdayaan Lembaga Masyarakat, Ekonomi Kerakyatan, Mandiri, Bersih, Aman, Berkembang Pemerintahan Bersih, Ekonomi, Kerakyatan, Religius dan Adil serta mewujudkan Kota Palembang yang Elok, Madani, Aman dan Sejahtera. Sedangkan misi sebagai upaya untuk mewujudkan visi adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan Kota Palembang lebih Aman untuk berinvestasi dan Mandiri dalam pembangunan.
2. Menciptakan Tata kelola Pemerintahan Bersih dan berwibawa serta peningkatan pelayanan masyarakat.
3. Meningkatkan Ekonomi Kerakyatan dengan pemberdayaan masyarakat Kelurahan.
4. Meningkatkan pembangunan bidang keagamaan sehingga terciptanya masyarakat yang Religius.
5. Meningkatkan pembangunan yang Adil dan berwawasan lingkungan di setiap sektor.
6. Melanjutkan pembangunan Kota Palembang sebagai Kota metropolitan bertaraf internasional, Beradat dan Sejahtera.

Dalam rangka mewujudkan visi Palembang Emas 2018, maka disusunlah program kerja sebagai berikut:

1. Menciptakan Tata kelola Pemerintahan yang Amanah dan berwibawa serta peningkatan pelayanan masyarakat.
 - a. Meningkatkan Sistem pelayanan prima bagi masyarakat.
 - b. Meningkatkan Sistem Adiministrasi Kependudukan
 - c. Meningkatkan keberdayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan
 - d. Meningkatkan pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan pelaksanaan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik/*good governance*.
 - e. Menerapkan nilai-nilai etika aparatur guna membangun budaya kerja yang mendukung produktifitas kerja yang tinggi dalam rangka pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.

2. Menciptakan Kota Palembang lebih aman untuk berinvestasi dan mandiri dalam pembangunan.

- a. Meningkatkan iklim yang kondusif untuk berinvestasi.
- b. Meningkatkan dan menggali sumber pendapatan asli daerah
- c. Meningkatkan keterlibatan masyarakat dan swasta dalam setiap kegiatan pembangunan.
- d. Menyiapkan angkatan kerja yang produktif, terampil dan beretika.
- e. Meningkatkan lembaga pendidikan dan pelatihan non formal.

3. Meningkatkan ekonomi kerakyatan dengan pemberdayaan masyarakat kelurahan.

- a. Membentuk Usaha Kecil Menengah (UKM) di tingkat kelurahan.
- b. Memberikan bantuan modal kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha keluarga (home industry).
- c. Memberikan pelatihan dan pendampingan untuk pengembangan usaha.
- d. Mendirikan lembaga keuangan mikro dan lembaga perkreditan di tingkat kelurahan.
- e. Meningkatkan pemberdayaan pengelolaan dan penataan pasar tradisional.

4. Mendorong keimanan dan ketakwaan masyarakat sehingga terciptanya masyarakat yang religius.

- a. Mendirikan lembaga pendidikan keagamaan sampai tingkat perguruan tinggi.
- b. Meningkatkan kesejahteraan (pemuka agama) alim ulama.
- c. Meningkatkan sarana dan prasarana ibadah.
- d. Gerakan wakaf 1 juta Al Quran.
- e. Melanjutkan program 1000 mesjid.

5. Meningkatkan Kota Palembang lebih bersih dan aman untuk berinvestasi dalam pembangunan. Pembangunan taman bermain dan Ruang Terbuka.

- a. Pembangunan taman bermain dan ruang terbuka hijau di setiap kecamatan dan kelurahan.

- b. Pembangunan system pengolahan air limbah kawasan dan perkotaan.
 - c. Meningkatkan system dan manajemen pengelolaan persampahan kota.
 - d. Meningkatkan kepedulian lingkungan dengan membentuk kader-kader lingkungan.
 - e. Perbaiki system drainase dan manajemen banjir dengan memperbanyak membuat kolam retensi.
6. Melanjutkan perkembangan Kota Palembang yang elok sebagai Kota Metropolitan bertaraf internasional, beradab dan sejahtera.
- a. Melanjutkan peningkatan kualitas pendidikan dengan membangun sekolah-sekolah unggulan di setiap tingkatan kecamatan.
 - b. Melanjutkan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan membangun cabang-cabang rumah sakit BARI yang mencakup beberapa kecamatan.
 - c. Melanjutkan pembangunan rumah layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah.
 - d. Pembangunan sarana dan prasarana transportasi kota. Jembatan musji 3, Musji 4, Musji 5 dan Musji 6. Pembangunan flyover simpang bandara, underpass simpang charitas, monorel bandara, angkutan missal transmisi, pedestrian, angkutan air.
 - e. Melanjutkan penataan kawasan wisata tepian Sungai Musji (*Musji Riverside Tourism Development*).

5.3.2 Analisis Lingkungan Internal

5.3.2.1 Sumber Daya Manusia (Aparatur) Pemerintah Kota Palembang

Berdasarkan data Palembang Dalam Angka 2014, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai pegawai yang bekerja di lingkungan pemerintah Kota Palembang dibedakan menjadi 3 kelompok besar unit kerja, yaitu Sekretariat Daerah (235 orang), Dinas-dinas (2.931 orang), serta Badan dan Kantor (1.087 orang). Jumlah PNS secara keseluruhan unit kerja adalah 14.750 orang termasuk PNS guru. Dari data diatas jelas terlihat, bahwa jumlah PNS non-guru laki-laki

lebih besar dibandingkan jumlah PNS perempuan. Jumlah PNS non guru laki-laki sebanyak

2.220 orang, sedangkan PNS non guru wanita hanya berjumlah 2.120 orang, sehingga banyaknya PNS non-guru di Kota Palembang berjumlah 4.340 orang pegawai. Jika dilihat distribusi jumlah PNS dan CPNS berdasarkan jenis kelamin dan unit kerja di lingkungan pemerintah Kota Palembang, maka pada Setda Kota terdapat sebanyak 216 orang pegawai laki-laki dan 106 orang pegawai perempuan. Pada dinas-dinas, terdapat pegawai laki-laki sebanyak 1.419 orang dan perempuan 1.512 orang pegawai, dan pada badan/kantor terdapat sebanyak 585 orang laki-laki dan 502 orang perempuan. Jika dilihat dari sisi pendidikan yang ditamatkan, PNS di daerah Kota Palembang mempunyai 1.683 pegawai tamat S1; tamat S2/S3 berjumlah 695 pegawai; 1.838 pegawai tamat SLTA/ Sederajat; SMP sebanyak 52 pegawai dan sisanya 72 pegawai berpendidikan SD kebawah. Pegawai yang berpendidikan sarjana S1 ke atas terdiri atas 1.368 orang laki-laki dan 1.009 orang perempuan. Sementara yang tamat SLTA terdiri atas 1.144 orang laki-laki dan 1.094 pegawai perempuan, sedangkan yang tamat SMP ke bawah berjumlah 108 orang laki-laki dan 16 orang perempuan.

Ditinjau dari golongannya ternyata jumlah PNS non-guru di daerah ini didominasi pada golongan III yang berjumlah 2.583 (60,73 persen), sedangkan jumlah PNS golongan IV, II, I berturut-turut adalah 523 orang (12,30 persen); 1.070 orang (25,16 persen) dan 77 orang (1,81 persen).

5.3.2.2 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) 2015 Kota Palembang telah disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Dengan angka tidak melebihi dari angka tahun 2014 sebesar Rp 3,159 triliun. Pelaksana tugas (Plt) Walikota Palembang Harnojoyo bersama DPRD Kota Palembang selaku pengawas, mulai mengatur strategi untuk mengupayakan peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) di tahun 2015, dapat lebih ditekankan lagi di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah kota (Pemkot)

Palembang. "Dengan tidak adanya peningkatan anggaran dari tahun sebelumnya. Beberapa SKPD dan badan usaha yang dapat menunjang PAD Kota Palembang, mulai digenjot untuk meningkatkan kinerjanya, dalam memberikan kontribusinya, dengan anggaran yang tidak berlebihan," ungkapnya. Harno menuturkan, dari estimasi anggaran untuk tahun 2015, dewan meminta Pemkot Palembang harus benar-benar memfokuskan peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) di tahun 2015 melalui beberapa badan usaha yang dapat memberikan kontribusinya seperti, PD Pasar, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi, PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J), dan PT Patralog. "Dewan meminta, agar untuk PD Pasar dan PT SP2J, Pemkot dapat melakukan evaluasi kinerja dari manajemen. Untuk PD Pasar, terlebih di tahun 2014, kontribusi PD Pasar untuk PAD Palembang masih sangat minim bahkan capaian target Rp 15 miliar masih sangat jauh dari harapan. Sementara, untuk SP2J sendiri, dewan meminta agar Pemkot dapat melakukan pengawasan dari dana penyertaan modal sebesar Rp 49 miliar," urainya. Selain beberapa badan usaha, kinerja peningkatan PAD, DPRD juga memberikan masukan untuk membenahi penerimaan. Melalui Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), di tahun 2015 mendatang pihaknya didesak untuk peningkatan PAD dari sektor pajak sebesar 19,25 persen. "Artinya, Dispenda disuruh lebih jeli dalam menemukan retribusi yang saat ini belum dikelola. Tidak terkecuali beberapa SKPD lain seperti Dinas Perhubungan (Dishub)," cetus mantan Ketua DPRD kota Palembang ini kepada Rakyat Merdeka Online Sumsel, Rabu (24/12). Jadi, tidak adanya peningkatan dalam penetapan APBD untuk tahun 2015 ini, adalah sebagai penerapan basis Accrual yang dilakukan Pemkot Palembang untuk menciptakan kerja saling bahu-membahu dalam memanfaatkan batasan anggaran yang tidak terlalu berlebihan, sesuai arahan Presiden Republik Indonesia (RI) tentang penggunaan anggaran seefisien mungkin. "Selain sudah ada larangan mengestimasi anggaran yang terlalu tinggi. Sekarang ini untuk apa APBD dianggarkan tinggi-tinggi, tapi pada kenyataannya terjadi silpa atau kelebihan pada anggaran tersebut. Kalaupun nanti memang ternyata kita

membutuhkan banyak anggaran tambahan, dapat dianggarkan kembali pada APBD Perubahan," tandasnya.⁶

Arah pengelolaan belanja daerah pada tahun 2014 dititikberatkan pada upaya peningkatan fungsi APBD sebagai salah satu alat ukur pertumbuhan ekonomi Kota Palembang dengan mengoptimalkan prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penggunaan anggaran, adapun pelaksanaan Belanja Daerah tahun 2014 dapat disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.1. Belanja Daerah Pemerintah Kota Palembang

No	Jenis Belanja	Target Belanja	Realisasi Belanja
	Belanja	3.153.733.368.049,39	2.812.540.073.360,45
1	Belanja Operasi	2.463.347.912.208,84	2.192.560.331.131,45
	1. Belanja Pegawai	1.683.348.212.928,35	1.508.876.064.352,00
	2. Belanja Barang	754.908.804.270,49	664.974.345.643,60
	3. Belanja Subsidi	8.597.000.010,00	8.597.000.010,00
	4. Belanja Hibah	11.960.395.000,00	6.574.518.508,00
	5. Belanja Bantuan Sosial	3.533.500.000,00	2.677.130.000,00
	6. Belanja Bantuan Dantuan	1.000.000.000,00	861.272.617,85
2	Belanja Modal	688.385.455.840,55	618.886.821.696,00
	1. Belanja Tanah	31.758.652.000,00	12.780.349.909,00
	2. Belanja Peralatan dan Mesin	108.785.379.726,55	100.765.616.808,00
	3. Belanja Bangunan dan Gedung	131.737.530.596,00	106.413.857.703,00
	4. Delanja Jalan, Irigasi dan Jaringan	355.808.383.363,00	350.551.264.749,00
	5. Belanja Aset Tetap Lainnya	60.295.510.155,00	48.375.732.527,00
3	Belanja Tak Terduga	2.000.000.000,00	1.092.920.533,00

Sumber : Bagian Keuangan Setda Kota Palembang (2014)

⁶ <http://m.rmolsumsel.com/news.php?id=19582>.

Sejalan dengan pemberian urusan kepada daerah termasuk sumber keuangannya, maka dalam bunyi pasal 79 Undang- Undang Nomor 22 tahun 1999 dicantumkan sumber-sumber pendapatan daerah terdiri atas:

- 1) Pendapatan asli daerah yaitu:
 - a) Hasil pajak daerah
 - b) Hasil retribusi daerah
 - c) Hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah
 - d) Lain-lain pendapatan daerah yang sah
- 2) Dana Perimbangan
- 3) Pinjaman daerah
- 4) Lain-lain pendapatan daerah yang sah

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, sumber keuangan yang berasal dari pendapatan asli daerah lebih penting dibandingkan dengan sumber-sumber diluar pendapatan asli daerah, karena pendapatan asli daerah dapat dipergunakan sesuai dengan prakarsa dan inisiatif daerah sedangkan bentuk pemberian pemerintah (Non PAD) sifatnya lebih terikat.

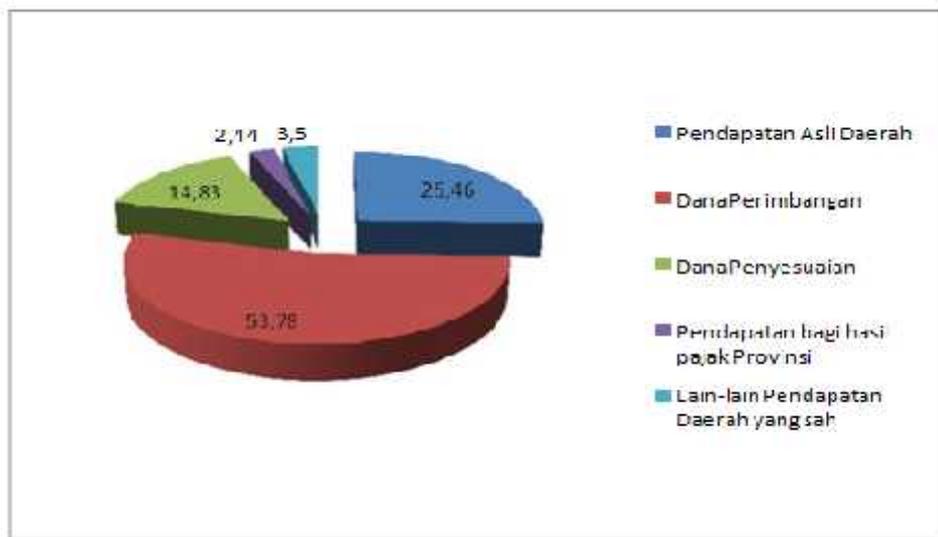
Pemerintah Kota Palembang di tahun 2014 telah melakukan upaya penggalian dan peningkatan pendapatan asli daerah yang diharapkan untuk setiap tahunnya meningkat dan dapat di pergunakan dalam pelaksanaan urusan Pemerintahan Kota Palembang di tahun berikutnya.

Untuk peningkatan pendapatan asli daerah diupayakan dari pendapatan pajak dan retribusi daerah dengan tidak menambah beban bagi masyarakat. Pendapatan asli daerah dalam struktur APBD masih merupakan elemen yang cukup penting peranannya baik untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan maupun pemberian pelayanan kepada publik. Apabila dikaitkan dengan pembelanjaan, maka pendapatan asli daerah masih merupakan alternatif pilihan utama dalam mendukung program dan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Palembang. Upaya peningkatan PAD dicapai dengan cara intensifikasi dan ekstensifikasi sumber-sumber pendapatan daerah. Program intensifikasi dilakukan melalui upaya secara terus menerus dalam melakukan

perbaikan ke dalam dan senantiasa meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kewajibannya dalam membayar pajak dan retribusi daerah.

Dari pelaksanaan Belanja dan Pembiayaan Daerah Pemerintah Kota Palembang yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor Tahun 2014 tentang Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah Kota Palembang Tahun 2014, diharapkan Pendapatan Daerah sebesar Rp 3.082.206.627.931,31 dengan realisasi tahun 2014 Pendapatan Daerah Kota Palembang sebesar Rp2.873.355.857.095,26.

Adapun proporsi realisasi pendapatan daerah Kota Palembang dapat di lihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 5.3. Proporsi Realisasi Pendapatan Daerah Kota Palembang

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa dana perimbangan lebih berpengaruh sebesar 53.78%, diikuti Pendapatan Asli Daerah sebesar 25,46%, selanjutnya dana penyesuaian sebesar 14,83% dan Pendapatan lain-lain yang sah 3,5% serta pendapatan bagi hasil provinsi sebesar 2,44%.



Gambar 5.4. Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang

Berdasarkan Laporan Kinerja Pemerintah Kota Palembang Tahun 2014, analisa capaian masing-masing indikator kinerja dapat diuraikan persasaran sebagai berikut: Pertama, Terwujudnya Kemandirian Keuangan Daerah. Pada sasaran ini realisasi terwujudnya kemandirian keuangan daerah terdiri dari dua indikator kinerja utama yaitu:

No	Indikator Kinerja Utama	Sat.	Realisasi Tahun Sebelumnya 2013	Tahun yang dilaporkan 2014			Target Akhir RPJMD 2018	Perbandingan Realisasi Tahun 2014 thdp akhir RPJMD
				Target	Realisasi	Capaian		
1	Rasio realisasi PAD terhadap potensi PAD	%	124,18	100	96,59	96,59	100	96,59
2	Rasio PAD terhadap realisasi pendapatan	%	26,42	24	25,42	105,92	31	105,92

(1) Rasio realisasi PAD terhadap potensi PAD, dengan target sebesar 100% terealisasi sebesar 95.59% dengan capaian kinerja sebesar 96.59%. Potensi PAD pada tahun 2014 sebesar Rp 479.940.572.679,70 dengan realisasi PAD Rp463.574.599.151,32; (2) Rasio PAD terhadap realisasi pendapatan daerah. PAD Kota Palembang ditargetkan menyumbang sebesar 24% dari pendapatan daerah yang sebesar Rp 2.873.355.857.095,26, pada Tahun 2014 realisasi PAD

Kota Palembang sebesar Rp463.574.599.151,32 atau sebesar 25,42%, sehingga capaian indikator kinerjanya sebesar 105,29%.

Pencapaian Peningkatan PAD pada tahun 2014 ini didapat melalui pendekatan secara persuasif kepada wajib pajak (WP) untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, meningkatkan pendataan Objek Pajak dan melakukan sampling kepada WP, pengembangan dan pemeriksaan pajak.

Perolehan pendapatan daerah dari retribusi saat ini masih tidak mengembirakan. Dari target Rp 157 miliar baru tercapai 32 persen saja. Wali Kota Palembang, Harnojoyo mewarning sejumlah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) karena minimnya perolehan realisasi retribusi di semester pertama hingga akhir Juli 2014 ini.

“...Kalau secara keseluruhan baik pajak maupun retribusi hingga Juli seharusnya sudah mencapai rasio 58 persen dari target. Kalau dari pajak yang sesuai yakni 59 persen dari target Rp 388 miliar, sementara perolehan retribusi baru 32 persen khusus untuk retribusi daerah dari yang dihimpun dari setiap SKPD masih banyak catatan yang perlu diperbaiki.” Menurut Harno, perolehan retribusi yang menurun ini mengindikasikan SKPD banyak belum mampu maksimal merealisasikan retribusinya. “Hampir merata di seluruh SKPD, tapi yang terbesar mengenai retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam hal ini teknisnya adalah Dinas Tata Kota,” tegas dia. Untuk itu, sambung dia, akan memanggil setiap kepala SKPD yang bersangkutan untuk meminta kejelasan lebih lanjut terkait minimnya retribusi yang diperoleh di semester pertama tahun ini. “Saya akan berkoordinasi langsung kepada SKPD terkait untuk dapat melakukan koreksi bersama dan mengetahui alasannya. Sehingga diharapkan dalam sisa waktu beberapa bulan terakhir ini dapat segera diperbaiki,” jelasnya. Sementara itu, Kepala Dispenda Palembang, Ir Agus Kelana menambahkan, perolehan retribusi daerah baru mencapai 31,95 persen atau Rp 50,18 miliar dari total target Rp 157 miliar. “Ini bisa dibilang kecil, karena pendataan terhitung pada Juli 2014. Retribusi IMB dari Dinas Tata Kota juga masih minim, sekarang baru tercapai Rp 34,89 miliar atau 29,49 persen dari target Rp 118 miliar, SITU dari BKPMMD perolehannya baru Rp 3,46 miliar atau 32,92 persen dari target Rp 10,5 miliar,” kata dia. Kemudian, Dinas Perhubungan melalui retribusi parkir yang baru 48 persen, retribusi penyebrangan air 28 persen, lalu Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) melalui retribusi pemakaian kekayaan daerah (Gedung) baru 17,30 persen.

Sejalan dengan pernyataan di atas, Staf Ahli Walikota Palembang Bidang Polhukam mengatakan:

“...bahwa target yang dipatok oleh Dinas Pasar tidak sesuai dengan potensi yang dimiliki. Sistemnya sudah bagus, tapi implementasinya yang tidak jalan, termasuk pengawasan juga tidak jalan. Seringkali pelanggaran yang terjadi tidak ditindak dengan serius sehingga banyak terjadi pelanggaran. Banyak juga masyarakat yang tidak mau/belum sadar untuk membayar pajak dan retribusi. Kepala Pasar memang telah diberikan tugas dan beban untuk melakukan pungutan terhadap retribusi pasar, ada yang langsung dilakukan oleh aparat kantor pasar ada juga melalui pihak ketiga, termasuk preman, yang penting target yang telah dipatok dapat terpenuhi, namun masyarakat juga masih belum sadar atas kewajiban pajak dan retribusi yang harus ditunaikan. Kadang juga banyak terjadi penyimpangan dalam pungutan retribusi (pen: hasil pungutan retribusi masuk kantong sendiri dan pihak lain). Seperti retribusi lapak batu akik, ternyata disamping memang menjadi objek retribusi pasar, ternyata juga pihak lain juga melakukan pungutan, termasuk polisi dan preman serta aparat lainnya (Wawancara, tanggal 10/08/2015).

Informasi dari staf ahli Walikota Palembang tersebut memang sesuai dengan realitas yang ada, sebagaimana diungkapkan oleh media Radar *Online* sebagai berikut:

Untuk kesekian kalinya, Perusahaan Daerah (PD) Pasar Palembang Jaya menjadi sorotan dalam rapat koordinasi (rakor) Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palembang, Sumatera Selatan, triwulan I. Ditargetkan memberikan kontribusi sebesar Rp 15 miliar untuk tahun 2015, di triwulan I ini PD Pasar tak mampu memberikan sepeser pun untuk PAD Palembang. Beralasan target yang ditetapkan terlalu tinggi, pihak PD Pasar merasa sangat sulit mencapai target tersebut. "Karena memang target yang ditetapkan di awal sangat tinggi, jadi bukan hal mudah untuk merealisasikan," Direktur Keuangan PD Pasar Palembang Jaya Bastari dalam rakor PAD yang digelar di aula Kantor Dispenda Palembang. Dia mengatakan, pihaknya pun tak punya pilihan atas target yang ditetapkan pihak Pemerintah Kota (Pemkot) Palembang dan atas persetujuan DPRD Palembang. Padahal, tahun lalu kontribusi PD Pasar Palembang Jaya pun sudah tak mencapai target yang ditetapkan. "BPKD sangat tahu bagaimana proses penetapan target yang terlalu besar. Padahal, ajuan kami hanya Rp 1,5 Miliar sesuai dengan kemampuan. Tetapi, legislatif tidak menyetujui karena dinilai kami memiliki banyak lapak pasar, padahal sulit untuk mendapatkan retribusi tersebut," ungkapnya, seperti diberitakan Radar Palembang (harian satu grup dengan RadarPena.com di WSM Media Group), Sabtu (2/5). Tak tercapainya target realisasi kontribusi oleh PD Pasar Palembang Jaya ini, dinilai Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Palembang M Zulfan seharusnya tak terjadi. Penetapan target untuk pencapaian PAD

haruslah realistis sehingga tak kesulitan dalam realisasinya. "Namun, memang DPRD yang tidak menyepakati turunnya target dibanding tahun lalu. Padahal, di tahun lalu realisasi hanya mencapai Rp 1,5 Miliar dari target Rp 15 Miliar. Itu sudah kemampuan PD Pasar dan dinilai tidak layak untuk turun," terangnya. Tak hanya PD Pasar, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi juga tercatat belum menyetorkan pembagian labanya ke Pemkot PAlembang, dimana diketahui dari target Rp 29 miliar PDAM sama sekali belum memberikan satu rupiah pun. "Tapi PDAM Tirta Musi selalu mencapai target setiap tahunnya, belum dibayarkannya ini dengan alasan keuangan perusahaan tengah dilakukan audit berkala dari tim independent," tukasnya. Secara keseluruhan, jumlah penerimaan PAD dari pajak dan retribusi daerah Palembang belum mencapai target triwulan pertama sebesar 25 persen. Untuk pajak daerah, baru tercapai 20,05 persen dengan pajak reklame, penerangan jalan non-PLN, PBB perkotaan, pajak mineral bukan logam, serta BPHTB masih di bawah 25 persen. Sedangkan, untuk retribusi yang merupakan tanggung jawab tiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dari Dinas Tata Kota (Distako) Palembang, Dinas Perhubungan, Dinas Kebersihan, dan Dinas Kominfo juga belum mencapai rasio realisasi yang ditargetkan. Sementara itu, Plt Walikota Palembang, H Harnojoyo mengatakan, pihaknya akan mengevaluasi setaip kinerja SKPD untuk dapat memberikan hasil kerja yang maksimal. "Ya, akan kami evaluasi kembali apa permasalahannya, dengan demikian permasalahannya akan dapat terselesaikan," pungkasnya.

5.3.2.3 Pelayanan Perizinan Terpadu

Semula, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata kerja Lembaga Teknis Daerah sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010. Tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu diatur dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2010. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palembang merupakan satuan kerja lembaga teknis yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Palembang melalui Sekretaris Daerah Kota Palembang. Dengan terbitnya Peraturan Daerah (Perda No. 9 Tahun 2015), maka kantor pelayanan menjadi Badan Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kota Palembang. Perubahan tersebut membawa implikasi dan konsekuensi yang besar, karena kewenangan menjadi lebih banyak.



Gambar 5.5. Badan Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Badan Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kota Palembang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integritas, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh KPPT telah memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi atau internet, terutama melalui <http://www.bpmpalembang.go.id> untuk jenis pelayanan administratif. Sementara pelayanan secara teknis lapangan, masih diserahkan kepada dinas/badan terkait. Seperti pendaftaran untuk mendapatkan IMB misalnya, semua persyaratan administratif dilakukan melalui BPMPPTSP baik secara online maupun secara manual, secara teknis (seperti pengukuran, advis planning, gambar bangunan dan lain-lain) masih harus dilakukan oleh Dinas Tata Kota.

Hadirnya lembaga ini memberikan banyak harapan guna peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Realitas menunjukkan bahwa sebagian memang pelayanan publik telah berjalan dengan baik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan tuntutan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian, masih banyak pula pelayanan publik yang kualitasnya masih buruk dan sering menjadi keluhan masyarakat. Terutama pelayanan yang dilakukan oleh SKPD, terutama oleh kantor camat dan kelurahan. Buruknya pelayanan publik tersebut

sebagaimana diberitakan oleh Rakyat Merdeka Online Selasa, 27 Januari 2015 dengan judul: “SKPD Kecewakan Harnojoyo” sebagai berikut:

Pelaksana tugas Walikota Palembang Harnojoyo kecewa terhadap sejumlah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota (Pemkot) Palembang. Kekecewaan tersebut dikarenakan, masih banyak SKPD di Kota Palembang yang belum memberikan kinerja terbaiknya dalam hal pelayanan publik. Dalam sambutannya, Plt Walikota Palembang kecewa, karena dari 46 SKPD yang ada, hanya 17 SKPD yang meraih predikat kepatuhan dari Ombudsman di tahun 2014. "Saya minta kedepan, seluruh SKPD mengkoreksi diri, termasuk kelurahan dan kecamatan." Harnojoyo juga menyampaikan selamat kepada 17 SKPD yang meraih predikat kepatuhan dari Ombudsman. Untuk yang belum meraih predikat tersebut, kedepan harus lebih mementingkan pelayanan kepada masyarakat. "Kita ini sebagai abdi negara, memang sudah seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedepan, saya berharap semua SKPD di kota Palembang mendapatkan predikat kepatuhan," harapnya. Inilah Ke-17 SKPD yang berhasil meraih predikat kepatuhan, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), Dinas Kesehatan (Dinkes), Dinas Perhubungan, Dinas Pendapatan Daerah, BLH, Kesbangpol, Disdikpora, PDAM, Dinas PU Cipta Karya dan Perumahan, Disbudpar, Dinsos, Dinas Tatakota, RSUD Bari, Disnaker, Disdukcapil, Disperindagkop, Badan Kepegawaian Daerah dan Diklat.⁷

Sejalan dengan informasi di atas, menurut Staf Ahli Walikota Palembang Bidang Polhukam bahwa:

“... ada 39 jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang, 24 jenis pelayanan diantaranya tidak dipungut biaya (gratis). Namun ada juga pelayanan yang nilai pungutan atau nilai pajaknya/retribusinya bersifat progresif, seperti parkir, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yaitu pungutan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan. Perolehan hak atas tanah dan atau bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas dan atau bangunan oleh orang pribadi atau badan, reklame, restoran dan lain-lain. Pajak progresif adalah tarif pemungutan pajak dengan persentase yang naik dengan semakin besarnya jumlah yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak, dan kenaikan persentase untuk setiap jumlah tertentu setiap kali naik. Pemerintah kota sudah berusaha sedemikian rupa untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, namun demikian masih saja terjadi penyimpangan yang

⁷ <http://www.rmolsumsel.com/read/2015/01/27/21760/3/SKPD-Kecewakan-Harnojoyo->

terjadi, baik yang dilakukan oleh aparaturnya maupun oleh masyarakat itu sendiri. Misalnya, ada pelayanan yang memang sesuai dengan peraturan tidak dipungut biaya namun masih saja dipungut biaya oleh oknum aparaturnya, sebaliknya masyarakat juga sering memberikan tips agar pelayanan yang diberikan lebih cepat, tidak perlu antrian, atau karena persyaratan yang masih kurang. Kadang permainan antara oknum aparaturnya dan masyarakat masih terjadi (Wawancara, tanggal 10/08/2015)

Sementara berdasarkan informasi dari salah seorang informan dari anggota masyarakat yang mengurus e-KTP-nya yang hilang diperoleh informasi sebagai berikut:

“...kalau membuat e-KTP baru memang cukup mudah dan tidak dipungut biaya alias gratis, tetapi pengalaman saya mengurus eKTP yang hilang memang agak repot, karena menurut aparat kantor camat bahwa ‘penerbitan eKTP yang hilang butuh waktu yang lama dan sampai sekarang masih banyak pengajuan eKTP yang hilang yang belum selesai.’ Namun karena saya sangat membutuhkan eKTP, maka saya desak terus dengan oknum aparat agar saya segera dapat mendapatkan pengganti eKTP yang hilang. Oknum tersebut mengatakan memang tidak ada tarif khusus berdasarkan peraturan untuk membuat KTP yang hilang harus bayar. Akhirnya singkat cerita, oknum aparat kantor camat mengatakan kalau mau cepat selesai tentu pakai “tiket pesawat pak” ujarnya. Saya sudah menangkap apa yang dimaksudkan tersebut. Lalu saya lakukan nego dan akhirnya sepakat saya bayar Rp. 200 ribu. Tidak lama kemudian, sekitar 15 menit saya menunggu, eKTP saya sudah selesai dicetak.” (Wawancara, 25/08/2015)

Atas dasar keterangan/informasi di atas, bahwa pelayanan publik, khususnya pelayanan eKTP yang hilang masih bermasalah. Tidak ada kejelasan penyelesaian, berapa hari pembuatan eKTP yang hilang dapat selesai dan juga tidak jelas tarif/biaya pembuatan eKTP yang hilang. Nampak bahwa kalau ada uang pelayanan bisa lebih cepat. Kisah seperti ini memang seperti teori gunung es, seperti nampak sedikit dipermukaan, tapi yang terjadi sesungguhnya jauh lebih banyak lagi. Keluhan akan berbagai pelayanan yang bermasalah bukan hanya pelayanan eKTP, masih banyak pelayanan publik yang lain yang masih dikeluhkan dan dipermasalahkan.

5.3.3 Analisis Lingkungan Eksternal

5.3.3.1 Pertumbuhan Ekonomi

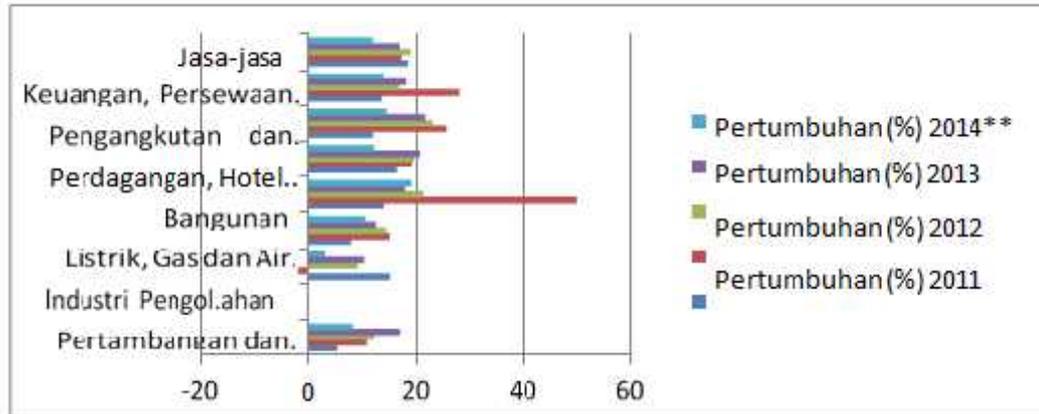
Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisa pertumbuhan ekonomi kota adalah dengan melihat pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Laju pertumbuhan ekonomi Kota Palembang rata-rata selama kurun waktu Tahun 2010-2014 Atas Dasar Harga Berlaku dengan migas adalah sebesar 12,5 % dan tanpa migas sebesar 15,5 % per tahun. Sektor-sektor yang tumbuh diatas rata-rata adalah sektor Bangunan (18,46%), sektor Pengangkutan dan Komunikasi (18,03%), sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran (16,45%), sektor Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan (16,05%), dan sektor jasa- jasa (14,5%), sedangkan sektor-sektor lainnya tumbuh di bawah rata- rata. Secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.2. berikut ini:

Tabel 5.2. Laju Pertumbuhan Ekonomi Kota Palembang Tahun 2010-2014 Atas Dasar Harga Berlaku

No	Sektor Ekonomi	Pertumbuhan (%)					Rata-rata (%)
		2010	2011	2012	2013	2014**	
1.	Pertanian	5,33	10,98	12,25	17,05	8,43	12,74
2.	Pertambangan dan Penggalian	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Industri Pengolahan	15,22	-1,93	9,25	10,42	3,02	6,72
4.	Listrik, Gas dan Air Bersih	8,08	15,06	14,49	12,55	10,70	11,62
5.	Bangunan	14,05	49,85	21,24	17,85	19,07	18,46
6.	Perdagangan, Hotel dan Restoran	16,41	19,23	19,38	20,58	12,33	16,45
7.	Pengangkutan dan Komunikasi	12,08	25,79	22,86	21,54	14,52	18,03
8.	Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan	13,65	28,17	16,80	18,05	14,06	16,05
9.	Jasa-jasa	18,44	17,20	18,94	16,91	12,09	14,5
	PDRB dengan Migas	15,19	11,23	15,17	15,50	9,50	12,5
	PDRB tanpa Migas	15,00	22,45	18,23	17,99	13,10	15,54

Sumber : BPS Kota Palembang 2014 Keterangan :

**): Angka sangat sementara



Gambar 5.6. Laju Pertumbuhan Ekonomi Kota Palembang Tahun 2010-2014 Atas Dasar Harga Berlaku

Jika dilihat dari Tabel 5.2. dan Gambar 5.3. besarnya sumbangan masing-masing sektor ekonomi dalam pertumbuhan PDRB Kota Palembang bertumpu pada lima sektor ekonomi, yaitu sektor sektor Bangunan, sektor Pengangkutan dan Komunikasi, sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran, sektor Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan, dan sektor jasa-jasa. Kelima sektor ini memberikan kontribusi terhadap PDRB rata-rata di atas 80% tiap tahunnya, baik dengan migas maupun tanpa migas.

Tabel 5.3. Distribusi Persentase PDRB Kota Palembang Tahun 2010-2014
Atas Dasar Harga Konstan 2000 dengan Migas

No	Sektor	Tahun					Rata-rata %
		2010	2011	2012	2013	2014**	
1	Pertanian	0,70	0,66	0,62	0,59	0,56	0,57
2	Pertambangan dan Penggalian	0	0	0	0	0	0
3	Industri Pengolahan	35,89	34,62	33,89	33,40	32,70	33,05
4	Listrik Gas dan Air Bersih	1,39	1,37	1,37	1,36	1,35	1,35
5	Bangunan	8,00	8,63	8,78	8,81	9,09	8,95
6	Perdagangan, Hotel dan Restoran	19,90	19,55	19,70	19,70	19,69	19,74
7	Pengangkutan dan Komunikasi	15,24	15,92	16,45	16,98	17,46	17,22
8	Keuangan, Persewaan dan jasa Perusahaan	6,93	7,34	7,40	7,41	7,57	7,49
9	Jasa-jasa	11,95	11,91	11,79	11,66	11,58	11,62

Sumber data : BPS Kota Palembang 2014 Keterangan

**): angka sementara

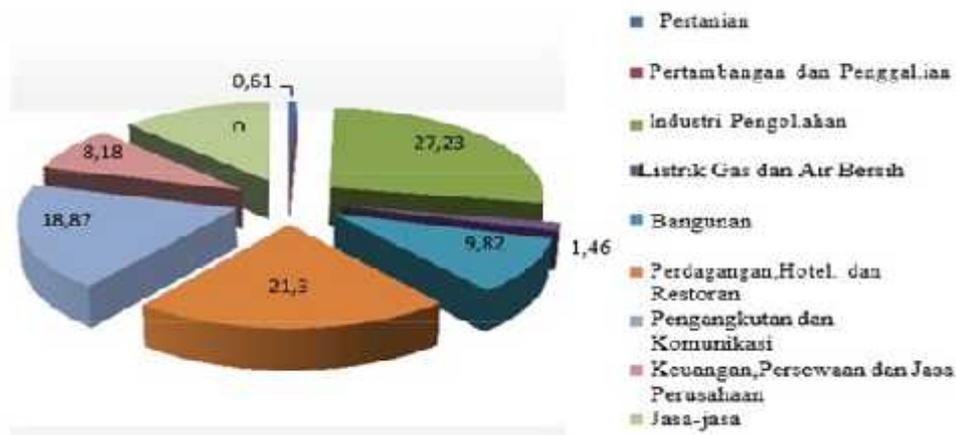
Berdasarkan Tabel 5.5. dan Gambar 5.6. dapat dilihat bahwa struktur ekonomi yang ditinjau dari peranan masing-masing sektor dalam pembentukan PDRB selama tahun terakhir (2013-2014) dapat diketahui peranan sektor primer sangat kecil dan cenderung tetap. Peranan sektor primer yang terdiri dari sektor pertanian dan sektor pertambangan dan penggalian dalam pembentukan PDRB berdasarkan harga konstan 2000 dengan migas hanya sebesar 0,56 % untuk tahun 2014. Sedangkan sektor sekunder yang terdiri dari sektor industri pengolahan dan sektor industri listrik, gas dan air bersih serta sektor bangunan adalah sebesar 43,14% dengan sektor utamanya yaitu sektor industri pengolahan sebesar 32,70%. Selanjutnya peranan sektor tersier terdiri dari sektor perdagangan, hotel dan restoran, sektor pengangkutan dan komunikasi, sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan serta sektor jasa-jasa adalah sebesar 56,30% dengan sektor utamanya yaitu sektor perdagangan, hotel dan restoran sebesar 19,69%.

Tabel 5.4. Distribusi Persentase PDRB Kota Palembang Tahun 2010-2014
Atas Dasar Harga Konstan 2000 dengan Tanpa Migas

No	Sektor	Tahun					Rata-rata
		2010	2011	2012	2013	2014**	
1	Pertanian	0,79	0,73	0,68	0,64	0,61	0,69
2	Pertambangan dan Pengalihan	0	0	0	0	0	0
3	Industri Pengolahan	28,31	27,59	27,55	27,52	27,23	27,64
4	Listrik, Gas dan Air	1,55	1,52	1,50	1,47	1,46	1,50
5	Bangunan	8,95	9,56	9,63	9,59	9,82	9,51
6	Perdagangan, Hotel dan Restoran	22,25	21,65	21,59	21,54	21,30	21,66
7	Pengangkutan dan Komunikasi	17,04	17,63	18,10	18,54	18,87	18,04
8	Keuangan, Persewaan dan Jasa	7,75	8,13	8,11	8,06	8,18	8,05
9	Jasa-jasa	13,36	13,19	12,92	12,69	12,53	12,94

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Palembang Tahun 2014

Keterangan : **) : Angka Sementara



Gambar 5.7. Distribusi Persentase PDRB Kota Palembang Tahun 2010-2014 Atas Dasar Harga Konstan 2000

Jika migas dikeluarkan (PDRB tanpa migas) Tahun 2014, seperti dalam tabel 5.6. dan Gambar 5.7. terlihat bahwa peran sektor primer sebesar 0,61%, sektor sekunder sebesar 38,51 %, sedangkan sektor tersier memberi sumbangan sebesar 60,88%. Turunnya sumbangan sektor sekunder dalam membentuk PDRB disebabkan berkurangnya kontribusi sektor industri pengolahan karena dikeluarkannya subsektor industri migas. Dengan komposisi masing-masing sektor seperti dipaparkan di atas, maka perekonomian Kota Palembang didominasi oleh sektor tersier, yang perannya dalam pembentukan PDRB lebih dari 60%.

Sektor ekonomi yang sudah sejak lama menjadi andalan Kota Palembang adalah sektor industri pengolahan dan sektor perdagangan, hotel dan restoran. Perkembangan sektor industri pengolahan tidak terlepas dari peranan subsektor industri migas, industri pupuk, kimia dan barang dari karet, dan industri makanan. Sedangkan sektor perdagangan, hotel dan restoran didukung oleh subsektor perdagangan besar dan eceran. Berkembangnya dua sektor andalan Kota Palembang ini mendorong sektor lainnya untuk berkembang, seperti sektor pengangkutan dan komunikasi, sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan dan sektor jasa-jasa.

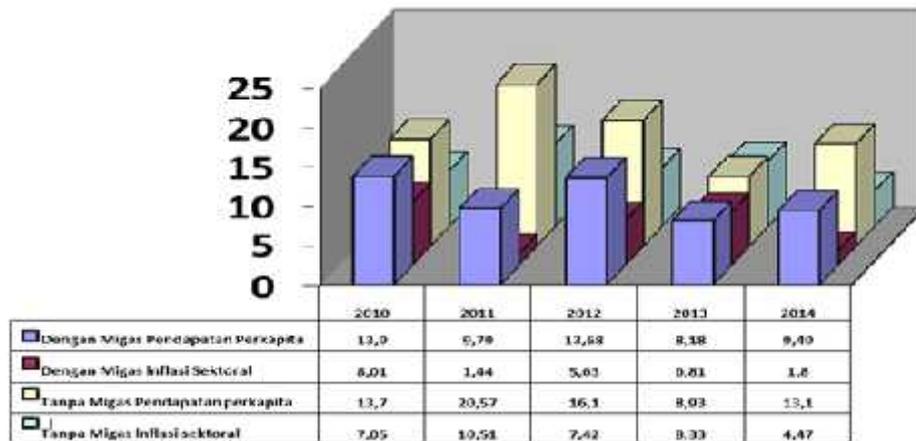
5.3.3.2 Pendapatan Regional Per Kapita

Salah satu indikator untuk melihat tingkat kesejahteraan atau kemakmuran masyarakat biasanya digunakan pendapatan regional per kapita. Dengan migas, pendapatan per kapita penduduk Kota Palembang berdasarkan harga berlaku pada Tahun 2014 sebesar Rp45.314.129,00, sedangkan Tahun 2013 sebesar Rp41.384.515,00 atau bertambah sebesar Rp3.929.614,00. Sedangkan berdasarkan harga berlaku tanpa migas, pendapatan per kapita penduduk Kota Palembang pada Tahun 2014 sebesar Rp38.065.208,00 sedangkan Tahun 2013 sebesar Rp. 33.654.826,00 atau meningkat sebesar Rp 4.410.382,00 dari tahun sebelumnya, seperti terlihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5. Pendapatan Per Kapita Kota Palembang Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2010-2014

No	Tahun	Dengan Migas (Rp)	Tanpa Migas (Rp)
1	2010	29.520.621	20.794.780
2	2011	32.670.008	25.273.653
3	2012	36.423.380	27.988.074
4	2013	41.384.515	33.654.826
5	2014	45.314.129	38.065.208

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Palembang



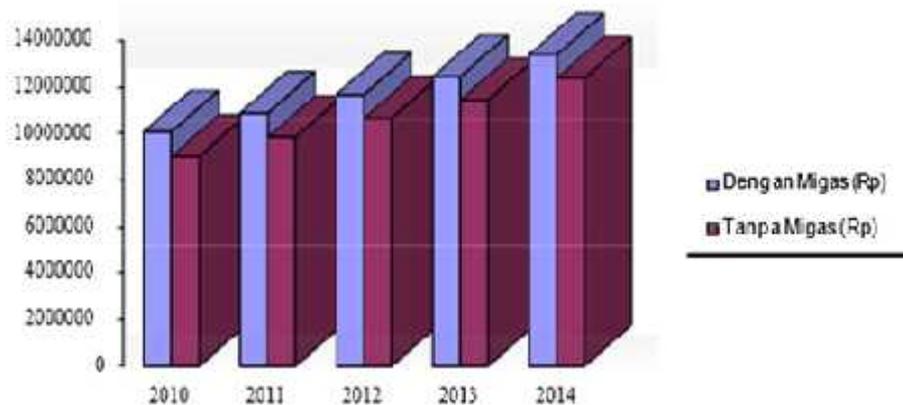
Gambar 5.8. Pendapatan Per Kapita Kota Palembang Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2010-2014

Berdasarkan harga konstan 2000 dengan migas, pendapatan per kapita penduduk Kota Palembang naik sebesar Rp942.095,00 atau naik dari Rp12.460.826,00 di Tahun 2013 menjadi Rp13.402.921,00 di Tahun 2014. Apabila unsur migas dikeluarkan/tanpa migas, maka pendapatan perkapita penduduk Kota Palembang naik sebesar Rp946.388,00 atau naik dari Rp11.450.413,00 di Tahun 2013 menjadi Rp12.396.801,00 di Tahun 2014, seperti terlihat pada Tabel 5.6. di bawah ini.

Tabel 5.6. Pendapatan Per Kapita Kota Palembang Atas Dasar Harga Konstan Tahun 2010-2014

No	Tahun	Dengan Migas (Rp)	Tanpa Migas (Rp)
1	2010	10.084.691	9.019.266
2	2011	10.890.694	9.842.003
3	2012	11.694.366	10.669.616
4	2013	12.460.826	11.450.413
5	2014	13.402.921	12.396.801

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Palembang



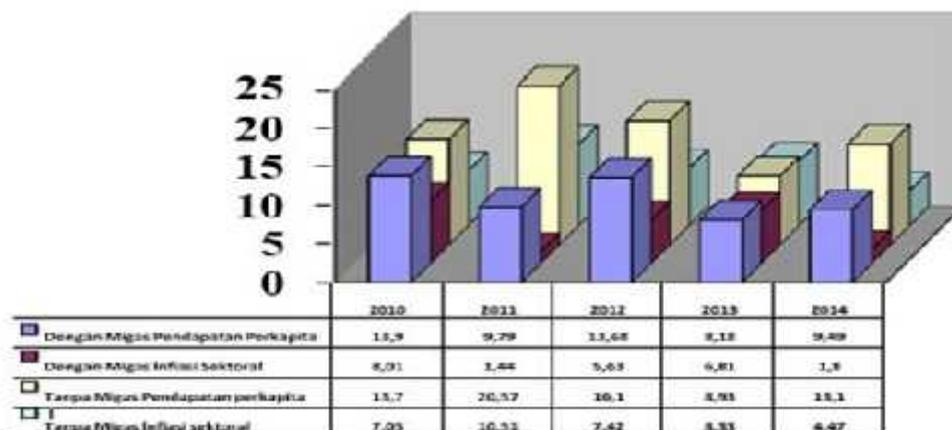
Gambar 5.9. Pendapatan Per Kapita Kota Palembang Atas Dasar Harga Konstan 2000 Tahun 2010-2014

Pada Tabel 5.7. dan Gambar 5.9. terlihat bahwa pendapatan regional per kapita penduduk Kota Palembang Tahun 2010-2014 menunjukkan peningkatan baik dengan migas maupun tanpa migas. Hal ini memberikan arti yang positif bahwa kenaikan inflasi baik sektoral maupun inflasi di tingkat konsumen lebih kecil dibandingkan dengan peningkatan pendapatan per kapita.

Tabel 5.7. Persentase Kenaikan Pendapatan Per Kapita dan Inflasi Sektoral Kota Palembang Tahun 2010-2014

Tahun	Dengan Migas		Tanpa Migas	
	Pendapatan Per kapita	Inflasi Sektora	Pendapatan Per kapita	Inflasi Sektoral
2010	13,90	8,01	13,70	7,05
2011	9,79	1,44	20,57	10,51
2012	13,68	5,63	16,10	7,42
2013	8,18	6,81	8,93	8,33
2014	9,49	1,80	13,10	4,47

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Palembang



Gambar 5.10. Persentase Kenaikan Pendapatan Per Kapita dan Inflasi Sektoral Kota Palembang 2010-2014

Pada Tahun 2014 inflasi mengalami penurunan yaitu inflasi sektoral Kota Palembang sebesar 1,80% dengan migas dan 4,47% tanpa migas, namun kegiatan perekonomian masih mampu menaikkan pendapatan masyarakat sebesar 9,49% dengan migas dan 13,10% tanpa migas per tahun. Salah satu keberhasilan Pemerintah Kota Palembang dalam mengatasi laju inflasi di tengah krisis yang melanda perekonomian dunia terlihat pada tabel 5.8. dan Gambar 5.10 dimana dalam kurun waktu tahun 2010-2014 setiap kenaikan inflasi sektoral diikuti dengan kenaikan pendapatan per kapita yang cukup besar baik dengan migas maupun tanpa migas. Kenaikan inflasi Kota Palembang Tahun 2014 sebagai dampak kebijakan pemerintah Republik Indonesia dengan menaikkan harga BBM bersubsidi dan tarif tenaga listrik. Meskipun meningkat, inflasi Kota Palembang Tahun 2014 masih di bawah inflasi nasional dan termasuk terendah di wilayah Sumatera.

5.3.3.3 Sosial Budaya Sarana Pendidikan

Sarana pendidikan merupakan bidang yang akan sangat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia di masa depan. Pelaksanaan program-program di bidang pendidikan semakin berkembang di berbagai jenis dan jenjang ditunjang dengan sarana pendidikan yang lengkap. Sarana pendidikan seperti jumlah

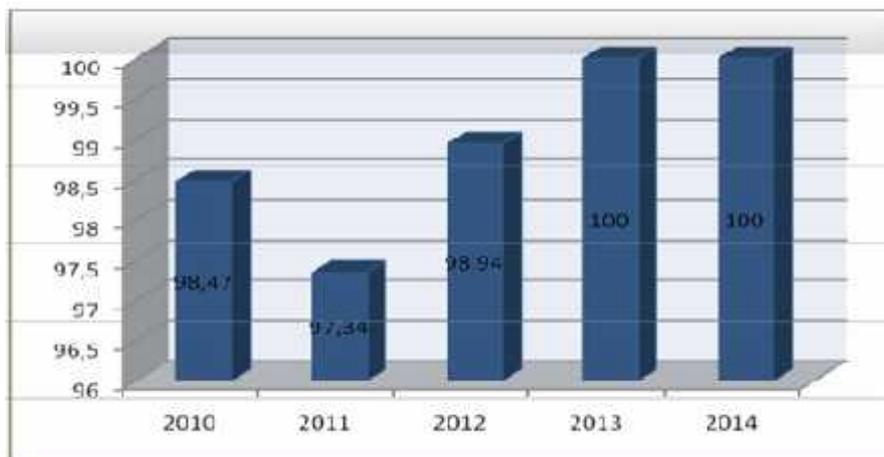
sekolah di Kota Palembang baik negeri maupun swasta pada Tahun Ajaran 2013/2014 sebanyak 1.588 sarana pendidikan yang terdiri dari:

- 1) Sebanyak 665 Sekolah Taman Kanak-Kanak (TK) dan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Kota Palembang.
- 2) Sebanyak 402 Sekolah Dasar/Madarasah Ibtidaiyah (SD/MI) di Kota Palembang.
- 3) Sebanyak 258 Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs) di Kota Palembang.
- 4) Sebanyak 133 Sekolah Menengah Umum/Madrasah Aliyah (SMU/MA) di Kota Palembang.
- 5) Sebanyak 68 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Kota Palembang.
- 6) Sebanyak 62 Perguruan Tinggi/Universitas.

Tabel 5.8. Jumlah Sarana Pendidikan Kota Palembang Tahun 2014

No.	Jenjang Sekolah	Sekolah		Jumlah
		Negeri	Swasta	
1.	Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Usia Dini			665
2.	SD	268	100	402
	MI	2	89	
3.	SMP	58	166	258
	MTS	2	32	
4.	SMA	22	95	201
	SMK	8	60	
	MA	3	13	
5.	Perguruan Tinggi/Universitas			62
	Total	363	555	1.588

Selanjutnya keberhasilan kinerja bidang pendidikan secara makro dilihat dari indikator Angka Melek Huruf. Angka Melek Huruf di Kota Palembang terus menerus mengalami peningkatan seperti gambar di bawah ini:



Grafik. 5.1. Angka Melek Huruf Latin Kota Palembang Tahun 2014

Sumber : Data diperoleh dari BPS Kota Palembang untuk Tahun 2010 s.d 2012, untuk Tahun 2013 s.d Tahun 2014 data dari Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Palembang.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Palembang angka melek huruf Kota Palembang pada Tahun 2010 sebesar 98,47% pada Tahun 2011 mengalami penurunan menjadi 97,34%, untuk Tahun 2012 terjadi kenaikan menjadi sebesar 98,94%, kemudian Tahun 2013 meningkat kembali menjadi sebesar 100%, dan di Tahun 2014 berdasarkan data Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Palembang angka melek huruf sebesar 100%.

Kesehatan

Pembangunan kesehatan Kota Palembang diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta menuju kesejahteraan dan mempertinggi kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat. Jumlah fasilitas kesehatan di Kota Palembang di Tahun 2014 sebanyak 329 unit yang terdiri dari:

Tabel 5.9. Jumlah fasilitas kesehatan di Kota Palembang di Tahun 2014

No.	Fasilitas Kesehatan	Tahun 2014
1.	Rumah Sakit	30 Unit
2.	Klinik Bersalin	35 Unit
3.	Puskesmas	39 Unit
4.	Puskesmas Pembantu	70 Unit
5.	Puskesmas Keliling	35 Unit
6.	Balai Pengobatan	120 Unit
Total		329 Unit

Sumber : Data Dinas Kesehatan Kota Palembang 2014.

Salah satu alat ukur keberhasilan program kesehatan masyarakat di Kota Palembang dengan mengukur angka pencegahan dan penanggulangan penyakit di Kota Palembang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.10. Angka Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kota Palembang Tahun 2014

No.	ANGKA PENANGGULANGAN	TAHUN 2014	
		JUMLAH	CAPAIAN
1.	Jumlah Penderita DBD	623	76,2%
2.	Jumlah Penderita TB BTA	1,247	100%
3.	Jumlah Kunjungan Masyarakat ke Fasilitas	1.193.372 jiwa	76,40%
4.	Jumlah Penduduk	1.561.959 jiwa	

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Palembang 2014.

Angka pencegahan dan penanggulangan penyakit penduduk Kota Palembang pada Tahun 2014 diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Palembang Tahun 2014 sebesar 88,1%, dari jumlah penduduk sebanyak 1.561.959 jiwa tercatat 1.193.372 jiwa berobat di fasilitas kesehatan Kota Palembang.



Gambar 5.11. Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI

Kesejahteraan Sosial

Dalam menggambarkan keadaan sosial daerah, diperlukan data mengenai banyaknya fasilitas sosial atau sumber-sumber kesejahteraan sosial dan masalah-masalah sosial yang terdapat di daerah tersebut.



Gambar 5.12. Kantor Dinas Sosial Kota Palembang

Salah satu fasilitas sosial tersebut adalah panti asuhan. Jumlah panti asuhan di Kota Palembang sebanyak 87 panti asuhan dengan jumlah penghuni sebanyak

2.263 jiwa, yang terdiri dari panti asuhan terdaftar di Dinas Sosial Kota Palembang dengan jumlah penghuni sebanyak 1.878 jiwa, dan yang dikelola Pemerintah Kota Palembang di Dinas Sosial sebanyak 5 panti asuhan dengan jumlah penghuni sebanyak 385 jiwa dengan rincian pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.11. Jumlah Panti Asuhan dan jumlah penghuni berdasarkan jenis kelamin Tahun 2014

No.	Jenis Panti	Jumlah Penghuni	
		Pria	Wanita
1.	Panti Sosial Bina Anak Remaja (PSBAR)	-	31
2.	Panti sosial rehabilitasi trauma: Werdha Teratai (PTWI)	30	34
3.	Panti Rehabilitasi Pengemis, Gelandangan dan orang terlantar	146	69
4.	Panti Rehabilitasi penderita cacat Netra (PRPCN)	23	22
5.	Panti rehabilitasi anak-anak Nusanitara	30	-
Jumlah		229	156

Sumber : Dinas Sosial Kota Palembang 2014.

5.3.3.4 Masyarakat Ekonomi ASEAN

Indonesia dan negara-negara di wilayah Asia Tenggara akan membentuk sebuah kawasan yang terintegrasi yang dikenal sebagai Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). MEA merupakan bentuk realisasi dari tujuan akhir integrasi ekonomi di kawasan Asia Tenggara. Menurut Baskoro, terdapat empat hal yang akan menjadi fokus MEA pada tahun 2015 yang dapat dijadikan suatu momentum yang baik untuk Indonesia. Pertama, negara-negara di kawasan Asia Tenggara ini akan dijadikan sebuah wilayah kesatuan pasar dan basis produksi. Dengan terciptanya kesatuan pasar dan basis produksi maka akan membuat arus barang, jasa, investasi, modal dalam jumlah yang besar, dan skilled labour menjadi tidak ada hambatan dari satu negara ke negara lainnya di kawasan Asia Tenggara.

Kedua, MEA akan dibentuk sebagai kawasan ekonomi dengan tingkat kompetisi yang tinggi, yang memerlukan suatu kebijakan yang meliputi competition policy, consumer protection, Intellectual Property Rights (IPR), taxation, dan E-Commerce. Dengan demikian, dapat tercipta iklim persaingan yang adil; terdapat perlindungan berupa sistem jaringan dari agen-agen perlindungan konsumen; mencegah terjadinya pelanggaran hak cipta; menciptakan jaringan transportasi yang efisien, aman, dan terintegrasi; menghilangkan sistem *Double Taxation*, dan; meningkatkan perdagangan dengan media elektronik berbasis online.

Ketiga, MEA pun akan dijadikan sebagai kawasan yang memiliki perkembangan ekonomi yang merata, dengan memprioritaskan pada Usaha Kecil Menengah (UKM). Kemampuan daya saing dan dinamisme UKM akan ditingkatkan dengan memfasilitasi akses mereka terhadap informasi terkini, kondisi pasar, pengembangan sumber daya manusia dalam hal peningkatan kemampuan, keuangan, serta teknologi.

Keempat, MEA akan diintegrasikan secara penuh terhadap perekonomian global. Dengan dengan membangun sebuah sistem untuk meningkatkan koordinasi terhadap negara-negara anggota. Selain itu, akan ditingkatkan partisipasi negara- negara di kawasan Asia Tenggara pada jaringan pasokan global melalui pengembangan paket bantuan teknis kepada negara-negara Anggota ASEAN yang kurang berkembang. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kemampuan industri dan produktivitas sehingga tidak hanya terjadi peningkatan partisipasi mereka pada skala regional namun juga memunculkan inisiatif untuk terintegrasi secara global.

Berdasarkan ASEAN Economic Blueprint, MEA menjadi sangat dibutuhkan untuk memperkecil kesenjangan antara negara-negara ASEAN dalam hal pertumbuhan perekonomian dengan meningkatkan ketergantungan anggota-anggota didalamnya. MEA dapat mengembangkan konsep meta-nasional dalam rantai suplai makanan, dan menghasilkan blok perdagangan tunggal yang dapat menangani dan bernegosiasi dengan eksportir dan importir non-ASEAN.

Bagi Indonesia sendiri, MEA akan menjadi kesempatan yang baik karena hambatan perdagangan akan cenderung berkurang bahkan menjadi tidak ada. Hal tersebut akan berdampak pada peningkatan ekspor yang pada akhirnya akan meningkatkan GDP Indonesia. Di sisi lain, muncul tantangan baru bagi Indonesia berupa permasalahan homogenitas komoditas yang diperjualbelikan, contohnya untuk komoditas pertanian, karet, produk kayu, tekstil, dan barang elektronik (Santoso, 2008). Dalam hal ini competition risk akan muncul dengan banyaknya barang impor yang akan mengalir dalam jumlah banyak ke Indonesia yang akan mengancam industri lokal dalam bersaing dengan produk-produk luar negeri yang jauh lebih berkualitas. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan defisit neraca perdagangan bagi Negara Indonesia sendiri.

Pada sisi investasi, kondisi ini dapat menciptakan iklim yang mendukung masuknya Foreign Direct Investment (FDI) yang dapat menstimulus pertumbuhan ekonomi melalui perkembangan teknologi, penciptaan lapangan kerja, pengembangan sumber daya manusia (human capital) dan akses yang lebih mudah kepada pasar dunia. Meskipun begitu, kondisi tersebut dapat memunculkan exploitation risk. Indonesia masih memiliki tingkat regulasi yang kurang mengikat sehingga dapat menimbulkan tindakan eksploitasi dalam skala besar terhadap ketersediaan sumber daya alam oleh perusahaan asing yang masuk ke Indonesia sebagai negara yang memiliki jumlah sumber daya alam melimpah dibandingkan negara-negara lainnya. Tidak tertutup kemungkinan juga eksploitasi yang dilakukan perusahaan asing dapat merusak ekosistem di Indonesia, sedangkan regulasi investasi yang ada di Indonesia belum cukup kuat untuk menjaga kondisi alam termasuk ketersediaan sumber daya alam yang terkandung.

Dari aspek ketenagakerjaan, terdapat kesempatan yang sangat besar bagi para pencari kerja karena dapat banyak tersedia lapangan kerja dengan berbagai kebutuhan akan keahlian yang beraneka ragam. Selain itu, akses untuk pergi keluar negeri dalam rangka mencari pekerjaan menjadi lebih mudah bahkan bisa jadi tanpa ada hambatan tertentu. MEA juga menjadi kesempatan yang bagus bagi para wirausahawan untuk mencari pekerja terbaik sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Dalam hal ini dapat memunculkan risiko ketenagakerjaan bagi

Indonesia. Dilihat dari sisi pendidikan dan produktivitas Indonesia masih kalah bersaing dengan tenaga kerja yang berasal dari Malaysia, Singapura, dan Thailand serta fondasi industri yang bagi Indonesia sendiri membuat Indonesia berada pada peringkat keempat di ASEAN.

Dengan hadirnya ajang MEA ini, Indonesia memiliki peluang untuk memanfaatkan keunggulan skala ekonomi dalam negeri sebagai basis memperoleh keuntungan. Namun demikian, Indonesia masih memiliki banyak tantangan dan risiko-risiko yang akan muncul bila MEA telah diimplementasikan. Oleh karena itu, para risk professional diharapkan dapat lebih peka terhadap fluktuasi yang akan terjadi agar dapat mengantisipasi risiko-risiko yang muncul dengan tepat. Selain itu, kolaborasi yang apik antara otoritas negara dan para pelaku usaha diperlukan, infrastruktur baik secara fisik dan sosial(hukum dan kebijakan) perlu dibenahi, serta perlu adanya peningkatan kemampuan serta daya saing tenaga kerja dan perusahaan di Indonesia. Jangan sampai Indonesia hanya menjadi penonton di negara sendiri di tahun 2015 mendatang.⁸

Riset terbaru dari Organisasi Perburuhan Dunia atau ILO menyebutkan pembukaan pasar tenaga kerja mendatangkan manfaat yang besar. Selain dapat menciptakan jutaan lapangan kerja baru, skema ini juga dapat meningkatkan kesejahteraan 600 juta orang yang hidup di Asia Tenggara. Pada 2015 mendatang, ILO merinci bahwa permintaan tenaga kerja profesional akan naik 41% atau sekitar 14 juta. Sementara permintaan akan tenaga kerja kelas menengah akan naik 22% atau 38 juta, sementara tenaga kerja level rendah meningkat 24% atau 12 juta. Namun laporan ini memprediksi bahwa banyak perusahaan yang akan menemukan pegawainya kurang terampil atau bahkan salah penempatan kerja karena kurangnya pelatihan dan pendidikan profesi.⁹

⁸ <http://crmsindonesia.org/node/624>. (diakses tanggal 09/06/2015)

⁹ http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2014/08/140826_pasar_tenaga_kerja_aec

5.3.3.5 E-Government

Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Palembang dinilai tak serius menangani situs elektronik e-government (e-gov). Ini terlihat dari banyak situs milik SKPD yang tidak diupdate. Hampir 80 persen situs e-gov tidak update. Ini sangat disayangkan. Karena e-gov itu sangat penting. Sebagai penghubung antara Pemkot dengan masyarakat. Dengan begitu, informasi ke masyarakat lebih optimal,” kata Asisten I Pemerintah Kota Palembang Rosidi, usai memimpin rapat tentang persiapan e-gov. Menurut Rosidi, agar pelaksanaan e-gov ini bisa maksimal, mesti ada peraturan wali kota. “Karena Dinas Kominfo sebagai koordinator, maka saya minta Kominfo segera menyusun draft Perwalinya. Jadi, ada payung hukum yang lebih kuat,” kata Rosidi. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang mengatakan, e-gov merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam pasal 7 ayat 1 undang-undang itu, dinyatakan bahwa setiap Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.

Badan Publik terdiri dari lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan Penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD maupun sumbangan masyarakat dalam dan luar negeri. Sementara pemohon informasi publik adalah warga negara atau badan hukum yang mengajukan permintaan informasi kepada badan publik. Dengan adanya undang-undang ini, tidak ada alasan lagi bagi penyelenggara pemerintahan untuk tidak melayani permintaan informasi.

Salah satu pola untuk mengefektifkan penyebarluasan informasi itu adalah melalui Internet. Dalam bahasa pemerintahan, informasi via Internet itu disebut electronic government (e-gov). Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang berharap setiap SKPD melakukan pembinaan dan pengembangan e-gov. Ia juga mengatakan perlunya koordinasi antarinstansi soal e-gov ini. “Semua

SKPD harus terintegrasi informasinya. Sehingga data informasi yang disampaikan ke masyarakat lebih akurat,” ujarnya. Secara teknis, kata dia, di masing-masing SKPD harus disiapkan operator untuk mengupdate informasi ke situs atau website. “Dan yang penting, sistemnya (jaringan-red) diperbaiki. Lebih terintegrasi dan terkoneksi antar-SKPD.” “Mudah-mudahan, dengan adanya Perwali untuk pengelolaan e-gov ini, informasi dan komunikasi antar SKPD dan masyarakat bisa lebih optimal.”¹⁰

Salah satu kendala utama dalam pelaksanaan e-government adalah kurangnya ketersediaan infrastruktur telekomunikasi. Jaringan telepon masih belum tersedia di berbagai tempat di Indonesia. Biaya penggunaan jasa telekomunikasi juga masih mahal. Harapan kita bersama hal ini dapat diatasi sejalan dengan perkembangan telekomunikasi yang semakin canggih dan semakin murah. Kendala lainnya adalah masih banyaknya penyelenggara pelayanan publik baik di pusat maupun daerah yang belum mengakomodir layanan publiknya dengan fasilitas internet. Terutama pada institusi pusat dengan unit pelaksana teknisnya dan juga dengan institusi lain dengan item pelayanan yang sama (G2G= government to government). Dengan kata lain hal ini belum terkoordinir dengan baik dan masih kuatnya kepentingan di masing-masing sektor.¹¹

5.4 Hasil dan Analisis

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah dikemukakan pada uraian sebelumnya, maka dapat diidentifikasi berbagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik guna optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah di Kota Palembang. Secara lebih terperinci, berbagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman tersebut diuraikan berdasarkan pointer-pointer di bawah ini.

¹⁰ http://palembangnews.com/index.php?option=com_content&view=article&id=202%3Asitus-e-government-skpd-harus-dibenahi&catid=1%3Aberita&Itemid=7

¹¹ http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wAesaN3-ORMJ:https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_elektronik+&cd=6&hl=id&ct=clnk&gl=id

Lingkungan Internal

A. Kekuatan

1. Adanya kesesuaian visi-misi Walikota dengan kondisi tuntutan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD;
2. Adanya usaha dari SKPD terkait dengan pelaksanaan misi dalam pencapaian visi melalui program kerja dan kegiatan yang dilakukan oleh SKPD;
3. Sebagian pelaksanaan pelayanan publik telah memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi atau internet, terutama melalui <http://bpmpstsp.palembang.go.id/> untuk beberapa jenis pelayanan administratif;
4. Adanya komitmen dari kepala daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD;
5. APBD yang mencukupi.

B. Kelemahan

1. Kualitas SDM aparatur yang kurang memadai. Dilihat dari tingkat pendidikan yang belum sesuai dengan bidang ilmu dan pekerjaannya;
2. Moral dan etika aparatur yang masih rendah;
3. Tidak adanya diklat khusus tentang peningkatan kualitas pelayanan publik dan juga diklat untuk peningkatan PAD;
4. Kurangnya koordinasi antar SKPD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD;
5. Masih minimnya kemampuan mengumpulkan PAD (beberapa sektor PAD tidak mencapai target), terutama penerimaan dari retribusi dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan;
6. Petugas pelayanan yang masih kurang ramah, lambat, tidak transparan, dan berbelit-belit.

Lingkungan Eksternal

C. Peluang

1. Kondisi perekonomian masyarakat yang cukup baik berdasarkan data dari PDRB;
2. Kondisi kehidupan dan situasi politik yang stabil;
3. Kondisi kehidupan sosial, budaya dan masyarakat yang relatif baik;
4. Adanya regulasi yang jelas dari pemerintah tentang pelayanan publik;
5. Adanya perkembangan IPTEK untuk pelayanan publik dan peningkatan PAD.

D. Ancaman

1. Kurangnya kerjasama dengan investor sehingga masalah pendanaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD dapat diatasi;
2. Masih banyaknya preman dan calo sehingga pelayanan publik menjadi terhambat dan pengumpulan PAD menjadi tersendat, terutama retribusi pasar dan parkir.

Atas dasar analisis lingkungan internal dan eksternal di atas, maka berbagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman tersebut dimasukkan dalam matriks SWOT sebagaimana tertera dalam tabel di bawah ini.

Tabel 5.12. Matriks Analisis SWOT

<p>Faktor Internal</p>	<p>Strengths (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kesesuaian visi-misi Walikota dengan kondisi tuntutan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD; 2. Adanya usaha dari SKPD terkait dengan pelaksanaan misi dalam pencapaian visi melalui program kerja dan kegiatan yang dilakukan oleh SKPD; 3. Sebagian pelaksanaan pelayanan publik telah memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi atau internet, terutama melalui http://kppt.palembang.go.id/ untuk beberapa jenis pelayanan administratif; 4. Adanya komitmen dari kepala daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD; 5. APBD yang mencukupi 	<p>Weaknesses (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas SDM yang kurang memadai. Dilihat dari tingkat pendidikan yang belum sesuai dengan bidang ilmu dan pekerjaannya; 2. Tidak adanya diklat khusus tentang peningkatan kualitas pelayanan publik dan juga diklat untuk peningkatan PAD; 3. Kurangnya koordinasi antar SKPD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD; 4. Masih minimnya kemampuan mengumpulkan PAD (beberapa sektor PAD tidak mencapai target), terutama penerimaan dari retribusi dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; 5. Petugas pelayanan yang masih kurang ramah, lambat, tidak transparan, dan berbelit-belit.
<p>Faktor Eksternal</p>	<p>Strategi S-O</p> <p>Memanfaatkan visi-misi, regulasi, IPTEK dan IT, dan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan PAD.</p>	<p>Strategi W-O</p> <p>Peningkatan kualitas SDM aparatur dengan memanfaatkan kondisi ekonomi, sosial, politik yang baik dan stabil.</p>
<p>Opportunities (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi perekonomian masyarakat yang cukup baik berdasarkan data dari PDRB; 2. Kondisi kehidupan dan situasi politik yang stabil; 3. Kondisi kehidupan sosial, budaya dan masyarakat yang 		

<p>stabil;</p> <p>4. Adanya regulasi yang jelas dari pemerintah tentang pelayanan publik;</p> <p>5. Adanya perkembangan IPTEK dan IT untuk</p>		
<p>Threats (T)</p> <p>1. Kurangnya kerjasama dengan investor sehingga masalah pendanaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD dapat diatasi;</p> <p>2. Masih banyaknya preman dan calo sehingga pelayanan publik menjadi terhambat dan pengumpulan PAD menjadi tersendat, terutama retribusi pasar dan parkir.</p>	<p>Strategi S-T</p> <p>Memfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan jumlah investor guna peningkatan kualitas pelayanan dan penerimaan PAD</p>	<p>Strategi W-T</p> <p>Meningkatkan kualitas SDM aparatur dan meminimalisir jumlah preman dan calo di pasar dan lahan parkir.</p>

Isu-isu Strategis

Berdasarkan analisis SWOT tersebut di atas, dapat diidentifikasi dan ditetapkan beberapa isu strategis. Menurut Bryson (2007) identifikasi strategi yang dihadapi organisasi dilakukan melalui proses tahapan berikut:

- 1) Mengkaji kembali (review) mandat, misi, kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman organisasi untuk menentukan indikator-indikator organisasi dengan lingkungannya;
- 2) Memilih pendekatan yang cepat sesuai dengan situasi yang dihadapi;
- 3) Menyurutkan isu strategis dengan menggunakan kriteria prioritas dan logika;

- 4) Menggunakan Litmus Test untuk mengukur tingkat kestrategisan dari isu yang ada;
- 5) Diskusikan dan revisi isu-isu strategis jika perlu;
- 6) Memformulasikan strategi untuk mengatasi isu-isu yang ada dikaitkan dengan misi yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Dalam kaitannya dengan hasil identifikasi dan analisis lingkungan internal dan eksternal, maka diperoleh empat isu strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi peningkatan PAD sebagai berikut:

1. Memanfaatkan kesesuaian visi-misi, IPTEK, dan regulasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan PAD.
2. Peningkatan kualitas SDM aparatur dengan memanfaatkan kondisi ekonomi, sosial, politik yang baik dan stabil.
3. Memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan jumlah investor guna peningkatan kualitas pelayanan dan penerimaan PAD
4. Meningkatkan kualitas SDM aparatur dengan meminimalisir jumlah preman dan calo di pasar dan lahan parkir.

Selanjutnya, untuk menentukan manakah dari empat isu strategis di atas yang dapat diambil sebagai strategi, maka perlu dilakukan tes terlebih dahulu. Pada organisasi sosial atau publik, alat tes yang digunakan adalah alat tes yang dikemukakan oleh Bryson (2007) seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.13. Tes Litmus untuk Isu-isu Strategis

Pertanyaan Pokok	Operasional		Strategis
	(1)	(2)	
Bilamana/kapan isu tersebut akan menjadi tantangan/peluang?	Saat ini	Tahun depan	Dua tahun atau lebih dari sekarang
Seberapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Satu unit atau bagian	Dua atau tiga bagian	Seluruh organisasi
Seberapa besar resiko peluang finansial bagi organisasi?	Kecil ($\leq 10\%$ dari)	Sedang (10-25 % dari)	Besar ($\geq 25\%$ dari anggaran)

	anggaran)	anggaran)	
Apakah strategi bagi pemecahan isu tersebut memerlukan persyaratan: a. Pengembangan tujuan dan program pengembangan baru? b. Perubahan yang nyata dalam hal sumber pajak/pembiayaan? c. Perubahan yang nyata dalam hal perubahan perundang-undangan? d. Perubahan (modifikasi) fasilitas utama? e. Penambahan staf yang nyata?	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak		Ya Ya Ya Ya Ya
Seberapa jauh dapat dilakukan pendekatan yang terbaik bagi pemecahan isu tersebut?	Siap dilaksanakan	Membutuhkan parameter yang detail	Terbuka luas
Seberapa rendah tingkat manajer yang dapat memutuskan pemecahan isu tersebut?	Pengawas Staf Lini	Kepala Divisi	Kepala Dinas
Apakah konsekuensi yang mungkin terjadi jika isu tersebut tidak ditangani?	Ada gangguan, inefisiensi	Kekacauan pelayanan, kehilangan sumber dana	Kekacauan jangka panjang dan biaya besar
Seberapa banyak organisasi/ instansi lain terpengaruh dan terlibat dalam pemecahan isu tersebut?	Tidak ada	2-3 organisasi	>4 organisasi
Seberapa sensitifitas isu tersebut terkait dengan nilai-nilai masyarakat, sosial politik, ekonomi, dan budaya?	Tidak berpengaruh	Agak berpengaruh	Sangat sensitif

Sumber: Bryson (2007)

Berdasarkan isu strategi yang diperoleh, lalu isu-isu tersebut dianalisis melalui tes Litmus untuk melihat apakah isu strategi tersebut memang dapat menjadi sebuah strategi. Berikut ini akan dilakukan serangkaian tes Litmus terhadap empat isu strategi yang didapatkan sebagai berikut:

Pertama, isu tentang: “Memanfaatkan kesesuaian visi-misi, IPTEK, dan regulasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan PAD.”

Pertanyaan Pokok	Operasional		Strategis
	(1)	(2)	(3)
Bilamana/kapan isu tersebut akan menjadi tantangan/peluang?	Saat ini	Tahun depan	Dua tahun atau lebih dari sekarang
Seberapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Satu unit atau bagian	Dua atau tiga bagian	Seluruh organisasi
Seberapa besar resiko peluang finansial bagi organisasi?	Kecil ($\leq 10\%$ dari anggaran)	Sedang (10-25 % dari anggaran)	Besar ($\geq 25\%$ dari anggaran)
Apakah strategi bagi pemecahan isu tersebut memerlukan persyaratan: f. Pengembangan tujuan dan program pengembangan baru? g. Perubahan yang nyata dalam hal sumber pajak/pembiayaan? h. Perubahan yang nyata dalam hal perubahan perundang-undangan? i. Perubahan (modifikasi) fasilitas utama? j. Penambahan staf yang nyata?	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak		Ya Ya Ya Ya Ya
Seberapa jauh dapat dilakukan pendekatan yang terbaik bagi pemecahan isu tersebut?	Siap dilaksanakan	Membutuhkan parameter yang detail	Terbuka luas
Seberapa rendah tingkat manajer yang dapat memutuskan pemecahan isu tersebut?	Pengawas Staf Lini	Kepala Divisi	Kepala Dinas
Apakah konsekuensi yang mungkin terjadi jika isu tersebut tidak ditangani?	Ada gangguan, inefisiensi	Kekacauan pelayanan, kehilangan sumber dana	Kekacauan jangka panjang dan biaya besar
Seberapa banyak organisasi/ instansi lain terpengaruh dan terlibat dalam pemecahan isu tersebut?	Tidak ada	2-3 organisasi	>4 organisasi

Seberapa sensitifitas isu tersebut terkait dengan nilai-nilai masyarakat, sosial politik, ekonomi, dan budaya?	Tidak berpengaruh	Agak berpengaruh	Sangat sensitif
--	-------------------	------------------	-----------------

Kedua, isu tentang: “Peningkatan kualitas SDM aparatur dengan memanfaatkan kondisi ekonomi, sosial, politik yang baik dan stabil.”

Pertanyaan Pokok	Operasional → Strategis		
	(1)	(2)	(3)
Bilamana/kapan isu tersebut akan menjadi tantangan/peluang?	Saat ini	Tahun depan	Dua tahun atau lebih dari sekarang
Seberapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Satu unit atau bagian	Dua atau tiga bagian	Seluruh organisasi
Seberapa besar resiko peluang finansial bagi organisasi?	Kecil ($\leq 10\%$ dari anggaran)	Sedang (10-25 % dari anggaran)	Besar ($\geq 25\%$ dari anggaran)
Apakah strategi bagi pemecahan isu tersebut memerlukan persyaratan: a. Pengembangan tujuan dan program pengembangan baru? b. Perubahan yang nyata dalam hal sumber pajak/pembiayaan? c. Perubahan yang nyata dalam hal perubahan perundang-undangan? d. Perubahan (modifikasi) fasilitas utama? e. Penambahan staf yang nyata?	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak		Ya Ya Ya Ya Ya
Seberapa jauh dapat dilakukan pendekatan yang terbaik bagi pemecahan isu tersebut?	Siap dilaksanakan	Membutuhkan parameter yang detail	Terbuka luas
Seberapa rendah tingkat manajer yang dapat memutuskan pemecahan isu tersebut?	Pengawas Staf Lini	Kepala Divisi	Kepala Dinas
Apakah konsekuensi yang mungkin terjadi jika isu tersebut tidak ditangani?	Ada gangguan, inefisiensi	Kekacauan pelayanan, kehilangan sumber dana	Kekacauan jangka panjang dan biaya besar

Seberapa banyak organisasi/ instansi lain terpengaruh dan terlibat dalam pemecahan isu tersebut?	Tidak ada	2-3 organisasi	>4 organisasi
Seberapa sensitifitas isu tersebut terkait dengan nilai-nilai masyarakat, sosial politik, ekonomi, dan budaya?	Tidak berpengaruh	Agak berpengaruh	Sangat sensitif

Ketiga, isu tentang: “Memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan jumlah investor guna peningkatan kualitas pelayanan dan penerimaan PAD.”

Pertanyaan Pokok	Operasional → Strategis		
	(1)	(2)	(3)
Bilamana/kapan isu tersebut akan menjadi tantangan/peluang?	Saat ini	Tahun depan	Dua tahun atau lebih dari sekarang
Seberapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Satu unit atau bagian	Dua atau tiga bagian	Seluruh organisasi
Seberapa besar resiko peluang finansial bagi organisasi?	Kecil ($\leq 10\%$ dari anggaran)	Sedang (10-25 % dari anggaran)	Besar ($\geq 25\%$ dari anggaran)
Apakah strategi bagi pemecahan isu tersebut memerlukan persyaratan: a. Pengembangan tujuan dan program pengembangan baru? b. Perubahan yang nyata dalam hal sumber pajak/pembiayaan? c. Perubahan yang nyata dalam hal perubahan perundang-undangan? d. Perubahan (modifikasi) fasilitas utama? e. Penambahan staf yang nyata?	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak		Ya Ya Ya Ya Ya
Seberapa jauh dapat dilakukan pendekatan yang terbaik bagi pemecahan isu tersebut?	Siap dilaksanakan	Membutuhkan parameter yang detail	Terbuka luas
Seberapa rendah tingkat manajer yang dapat memutuskan	Pengawas Staf Lini	Kepala Divisi	Kepala Dinas

pemecahan isu tersebut?			
Apakah konsekuensi yang mungkin terjadi jika isu tersebut tidak ditangani?	Ada gangguan, inefisiensi	Kekacauan pelayanan, kehilangan sumber dana	Kekacauan jangka panjang dan biaya besar
Seberapa banyak organisasi/ instansi lain terpengaruh dan terlibat dalam pemecahan isu tersebut?	Tidak ada	2-3 organisasi	>4 organisasi
Seberapa sensitifitas isu tersebut terkait dengan nilai-nilai masyarakat, sosial politik, ekonomi, dan budaya?	Tidak berpengaruh	Agak berpengaruh	Sangat sensitif

Keempat, isu tentang: “Meningkatkan kualitas SDM aparatur dengan meminimalisir jumlah preman dan calo di pasar dan lahan parkir.”

Pertanyaan Pokok	Operasional → Strategis		
	(1)	(2)	(3)
Bilamana/kapan isu tersebut akan menjadi tantangan/peluang?	Saat ini	Tahun depan	Dua tahun atau lebih dari sekarang
Seberapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Satu unit atau bagian	Dua atau tiga bagian	Seluruh organisasi
Seberapa besar resiko peluang finansial bagi organisasi?	Kecil ($\leq 10\%$ dari anggaran)	Sedang (10-25 % dari anggaran)	Besar ($\geq 25\%$ dari anggaran)
Apakah strategi bagi pemecahan isu tersebut memerlukan persyaratan:			
f. Pengembangan tujuan dan program pengembangan baru?	Tidak		Ya
g. Perubahan yang nyata dalam hal sumber pajak/pembiayaan?	Tidak		Ya
h. Perubahan yang nyata dalam hal perubahan perundang-undangan?	Tidak		Ya
i. Perubahan (modifikasi) fasilitas utama?	Tidak		Ya

j. Penambahan staf yang nyata?			
Seberapa jauh dapat dilakukan pendekatan yang terbaik bagi pemecahan isu tersebut?	Siap dilaksanakan	Membutuhkan parameter yang detail	Terbuka luas
Seberapa rendah tingkat manajer yang dapat memutuskan pemecahan isu tersebut?	Pengawas Staf Lini	Kepala Divisi	Kepala Dinas
Apakah konsekuensi yang mungkin terjadi jika isu tersebut tidak ditangani?	Ada gangguan, inefisiensi	Kekacauan pelayanan, kehilangan sumber dana	Kekacauan jangka panjang dan biaya besar
Seberapa banyak organisasi/ instansi lain terpengaruh dan terlibat dalam pemecahan isu tersebut?	Tidak ada	2-3 organisasi	>4 organisasi
Seberapa sensitifitas isu tersebut terkait dengan nilai-nilai masyarakat, sosial politik, ekonomi, dan budaya?	Tidak berpengaruh	Agak berpengaruh	Sangat sensitif

Dari hasil atas beberapa pernyataan dari instrumen Tes Litmus, maka dapat diidentifikasi bahwa nilai 1 merupakan operasional, sedangkan untuk hal-hal yang bersifat strategis memiliki nilai 3, sehingga dalam penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Kelompok tidak strategis dengan nilai (13-21)
- b. Kelompok nilai cukup strategis dengan jumlah nilai (22-30)
- c. Kelompok nilai strategis dengan jumlah nilai (31-39)

Agar lebih terperinci dan jelas, hasil tes Litmus di atas dimasukkan dalam matrik/tabel di bawah ini.

No	Isu Strategis	Nilai untuk setiap kelompok pertanyaan											Total Nilai (Kategori)			
		1	2	3	4					5	6	7		8	9	
					a	b	c	D	e							
1	Memanfaatkan kesesuaian visi-misi, IPTEK, dan regulasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan PAD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39 (Strategis)

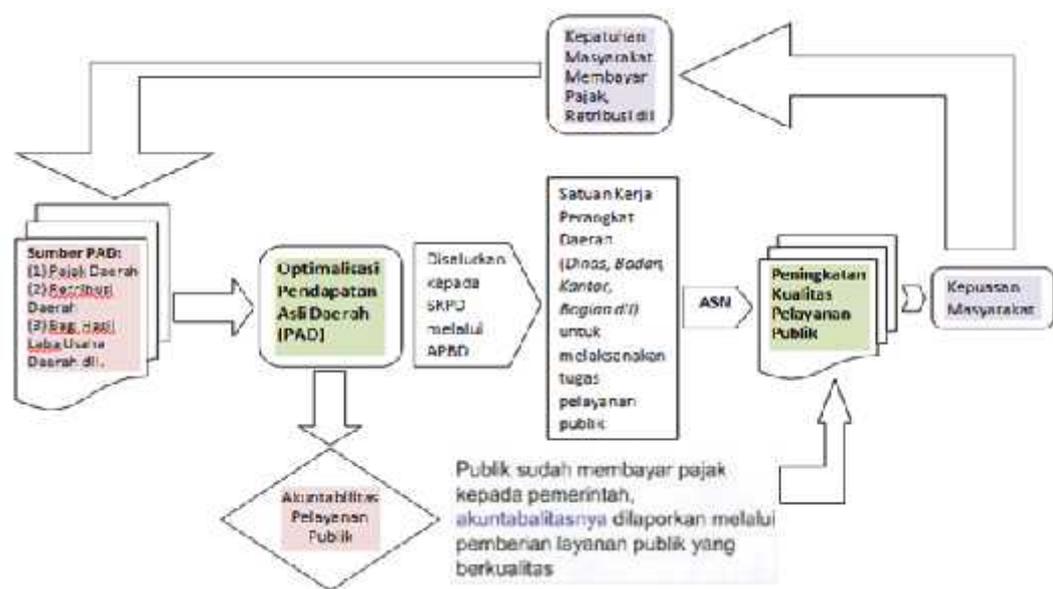
2	Peningkatan kualitas SDM aparatur dengan memanfaatkan kondisi ekonomi, sosial, politik yang baik dan stabil.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39 (Strategis)
3	Memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan jumlah investor guna peningkatan kualitas pelayanan dan penerimaan PAD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39 (Strategis)
4	Meningkatkan kualitas SDM aparatur dengan meminimalisir jumlah preman dan calo di pasar dan lahan parkir.	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	22 (Cukup Strategis)	

Berdasarkan hasil tes Litmus tersebut, maka diperoleh tiga strategi, yaitu sebagai berikut:

1. Memanfaatkan kesesuaian visi-misi, IPTEK, dan regulasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan PAD.
2. Peningkatan kualitas SDM aparatur dengan memanfaatkan kondisi ekonomi, sosial, politik yang baik dan stabil.
3. Memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan jumlah investor guna peningkatan kualitas pelayanan dan penerimaan PAD.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, bahwa “Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah pada Pemerintah Kota Palembang” merupakan suatu rangkaian kegiatan yang saling berkaitan dan berhubungan antar berbagai unsur, bagian, anasir, yang tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya, mulai dari peran aparatur sipil negara (ASN) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila ASN dapat mewujudkan kualitas pelayanan maka masyarakat menjadi puas. Kepuasan masyarakat tersebut akan dapat dilihat dan dibuktikan dari kepatuhan mereka membayar pajak dan retribusi kepada Pemerintah Kota Palembang sebagai sumber pendapatan asli daerah (PAD). Apabila penerimaan

PAD dapat optimal sesuai dengan target-target yang telah ditetapkan, maka salah satu bentuk dari pertanggungjawaban (akuntabilitas) atas penggunaan dana PAD tersebut dalam bentuk pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah pada Pemerintah Kota Palembang tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5.13. Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah pada Pemerintah Kota Palembang

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*; Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah pada Pemerintah Kota Palembang memiliki kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman sebagai berikut: Kekuatannya antara lain adalah: (a) Adanya kesesuaian visi-misi Walikota dengan kondisi tuntutan kualitas pelayanan publik

dan peningkatan PAD; (b) Adanya usaha dari SKPD terkait dengan pelaksanaan misi dalam pencapaian visi melalui program kerja dan kegiatan yang dilakukan oleh SKPD; (c) Sebagian pelaksanaan pelayanan publik telah memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi atau internet, terutama melalui <http://kppt.palembang.go.id/> untuk beberapa jenis pelayanan administratif; (d) Adanya komitmen dari kepala daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD; dan (e) APBD yang mencukupi.

Kelemahannya antara lain adalah: Kualitas SDM aparatur yang kurang memadai. Dilihat dari tingkat pendidikan yang belum sesuai dengan bidang ilmu dan pekerjaannya; Tidak adanya diklat khusus tentang peningkatan kualitas pelayanan publik dan juga diklat untuk peningkatan PAD; Kurangnya koordinasi antar SKPD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD; Masih minimnya kemampuan mengumpulkan PAD (beberapa sektor PAD tidak mencapai target), terutama penerimaan dari retribusi dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; Petugas pelayanan yang masih kurang ramah, lambat, tidak transparan, dan berbelit-belit. Sementara Peluang yang ada adalah: Kondisi perekonomian masyarakat yang cukup baik berdasarkan data dari PDRB; Kondisi kehidupan dan situasi politik yang stabil; Kondisi kehidupan sosial, budaya dan masyarakat yang relatif baik; Adanya regulasi yang jelas dari pemerintah tentang pelayanan publik; Adanya perkembangan IPTEK untuk pelayanan publik dan peningkatan PAD; dan Ancaman yang akan mengganggu diantaranya adalah: Kurangnya kerjasama dengan investor sehingga masalah pendanaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan PAD dapat diatasi; Masih banyaknya preman dan calo sehingga pelayanan publik menjadi terhambat dan pengumpulan PAD menjadi tersendat, terutama retribusi pasar dan parkir.

Kedua; Sedangkan strategi yang dapat digunakan adalah dengan: (1) Memanfaatkan kesesuaian visi-misi, IPTEK, dan regulasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan PAD; (2) Peningkatan kualitas SDM aparatur dengan memanfaatkan kondisi ekonomi, sosial, politik yang baik dan stabil; dan (3) Memanfaatkan media teknologi informasi dan

komunikasi untuk meningkatkan jumlah investor guna peningkatan kualitas pelayanan dan penerimaan PAD.

6.2 Saran

Berkenaan dengan kesimpulan di atas, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diberikan:

- 6.2.1 Berbagai kekuatan dan peluang yang ada kiranya dapat dimanfaatkan secara optimal oleh Pemerintah Kota Palembang guna peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan PAD;
- 6.2.2 Kelemahan dan ancaman yang ada harus secara maksimal ditekan dan diminimalisir oleh berbagai kekuatan yang ada, baik melalui Polisi Pamongpraja atau melalui regulasi;
- 6.2.3 Strategi yang diperoleh kiranya bisa langsung diujicobakan pada masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aniza, Dewi Elya Nur. 2013. Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. ISSN 2303-341X Volume 1, Nomor 1, Januari 2013.
- Anonim. Apa yang harus Anda ketahui tentang Masyarakat Ekonomi Asean, melalui http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2014/08/140826_pasar_tenaga_kerja_aec (diakses tanggal 23/5/2015)
- Anonim. Selasa, 27 Januari 2015. SKPD Kecewakan Harnojoyo <http://www.rmolsumsel.com/read/2015/01/27/21760/3/SKPD-Kecewakan-Harnojoyo-> [diakses tanggal 5/6/2015]
- Badan Pusat Statistik. 2015. Palembang Dalam Angka Tahun 2014 (Palembang In Figure 2014). Palembang: BPS Kota Palembang.
- Baskoro, Arya. Peluang, Tantangan, dan Risiko Bagi Indonesia dengan Adanya Masyarakat Ekonomi Asean melalui <http://crmsindonesia.org/node/624> (diakses tanggal 24/5/2015).
- Bennis, W dan Mische. 1995. Organisasi Abad 21, Reinventing melalui Reengineering, Alih bahasa Richmayati dan Siboro, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Bryson, John M. 2007. Perencanaan Strategis bagi organisasi

sosial.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

<http://crmsindonesia.org/node/624>. (diakses tanggal 09/06/2015)

<http://dispenda.palembang.go.id/>[diakses tanggal 7/4/2015]

http://palembangnews.com/index.php?option=com_content&view=article&id=202%3AAsitus-e-government-skpd-harus-ibenahi&catid=1%3Aberita&Itemid=7

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wAesaN3-0RMJ:>

http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2014/08/140826_pasar_tenaga_ke_rja_aec

http://www.sumeks.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=756:pajak-retribusi-tak-capai-target&catid=64:metropolis&Itemid=86

https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_elektronik+&cd=6&hl=id&ct=clnk&g_l=id [diakses 16/5/2015]

Hubeis, Musa dan Mukhamad Najib. 2008. Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi. Bogor: PT Elex Media Komputindo.

Laporan Kinerja Pemerintah Kota Palembang Tahun 2014. Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Palembang.

Lembaga Administrasi Negara. 2007. Modul 1 Kebijakan Pelayanan Publik Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu. Jakarta: LAN-Depdagri.

Putera, Roni Eka. 2009. Optimalisasi Pajak Hotel dan Restoran Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Kota Bukittinggi. Jurnal Sprit Publik. 5 (1): hal. 85-98

Rangkuti, Freddy. 2006. Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Palembang 2013-2018. Palembang: Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Palembang.

Santoso, W. et.al. 2008. Outlook Ekonomi Indonesia 2008-2012: Integrasi ekonomi ASEAN dan prospek perekonomian nasional. Jakarta: Biro Riset Ekonomi Direktorat Riset Ekonomi dan Kebijakan Moneter.

Siswadi, Edi. 2006. Pengaruh Pelaksanaan Rekayasa Ulang terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum. Disertasi. Bandung: PPs Unpad.

Tribunsumsel, 5/9/2013

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
Zeithaml, Valarie A., A Parasuraman; Leonard L Berry. 1990. *Delivering*

quality service: balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press.

Lampiran

Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah pada Pemerintah Kota Palembang

